



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR
CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación
Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN FINANZAS

TEMA:

ESTRATEGIAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE
LOS MICRO CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO RIOBAMBA LIMITADA. AGENCIA NORTE

AUTOR:

CRISTIAN FABRICIO CUMBILLO GRANIZO

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el señor **CRISTIAN FABRICIO CUMBILLO GRANIZO**, quien ha cumplido con las normas de investigación científicas y una vez analizado el contenido se autoriza su presentación.

Dr. Rodney Eduardo Mejía Garcés
DIRECTOR TRIBUNAL

Econ. Jenny Isabel Chávez Rojas
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cristian Fabricio Cumbillo Granizo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi entera autoría y que los resultados del mismo son totalmente auténticos y originales. Todas las fuentes de consulta utilizadas en la realización de este trabajo están debidamente citadas y referenciadas

Riobamba, 15 de agosto del 2018.

Cristian Fabricio Cumbillo Granizo
CC. 0604054395

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico en primera instancia a DIOS, quien me ha permitido estar presente en este momento, a mis padres Marco Cumbillo e Isabel Granizo que gracias a sus consejos, sus palabras de aliento su comprensión y sobre todo con el amor que brindan día a día han podido educarme con valores de vida indispensables para mi formación, también por el apoyo y por guiarme en cada uno de los pasos que he marcado a lo largo de mi vida personal y estudiantil.

A mis hermanos Michael Cumbillo e Italo Cumbillo por el apoyo incondicional y la confianza que han tendió en mi persona. Pese a las dificultades que hemos tenido a lo largo de nuestras vidas hemos podido superarlas y seguir unidos como una gran familia llena de amor y bendiciones.

A mi sobrina Renata Cumbillo quien se ha convertido en la luz de mi vida y un motivo importante para seguir luchando por todos mis objetivos.

A mis tíos Leónidas Rojas y Gladys Granizo quienes con sus consejos y palabras de aliento han sido un gran apoyo incondicional durante toda mi vida estudiantil.

Finalmente a mis amigas Carla, Jessica, Micaela, Pamela y Paola quienes se han convertido en parte de mi familia, por todas las cosas buenas y malas que hemos pasado en la politécnica, pero aun así nuestra amistad se ha mantenido para siempre.

Para todos ellos un DIOS LE PAGUE por todo el cariño y apoyo que me han regalado.

Cristian Fabricio Cumbillo Granizo

AGRADECIMIENTO

Un enorme e infinito agradecimiento a DIOS quien me ha protegido y cuidado durante toda mi vida estudiantil, quien me ayudo a no rendirme y seguir luchando por mis sueños.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de manera especial Facultad Administración de empresas y con gran afecto a la Escuela de Ingeniería Financiera y Comercio Exterior, por la preparación y los conocimientos impartidos por cada uno de sus docentes a lo largo de toda la carrera, docentes que me han enseñado a desenvolverme de manera correcta en la vida y a prepararme como un profesional competente.

Al Mcs. Pedro Morales Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Quien me permitió realizar mi trabajo de titulación es su emblemática institución financiera.

Un extenso agradecimiento al Dr. Rodney Mejía por su magnífico aporte con sus conocimientos y consejos para poder realizar el presente trabajo.

Y por último a la Econ. Jenny Chavez por la atención por la atención y contribución prestada en todo momento para poder culminar esta fase importante de mi vida estudiantil.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de figuras.....	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Formulación del problema	4
1.1.2. Delimitación del problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	5
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.1.1. Antecedentes históricos.....	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.2.1. Análisis Financiero:	10
2.2.2. Antecedentes del crédito:	12
2.2.3. Morosidad de la Cartera de Crédito Implica:	22
2.2.4. Sector Financiero Popular y Solidario:	23
2.2.5. MARCO CONCEPTUAL.....	25
2.2.6. Administración de riesgos:.....	25

2.3.	IDEA A DEFENDER	29
2.3.1.	Idea a defender	29
2.4.	VARIABLES	30
2.4.1.	Variable independiente.....	30
2.4.2.	Variable dependiente.....	30
Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO		31
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.2.1.	De campo	31
3.2.2.	Bibliográfica.....	31
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.3.1.	Población.....	32
3.3.2.	Muestra.....	32
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	34
3.4.1.	Métodos de investigación.....	34
3.4.2.	Técnicas de investigación	34
3.4.3.	Instrumentos de investigación.....	35
3.5.	RESULTADOS	37
3.5.1.	Encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte.	37
3.5.2.	Encuestas aplicada a los asesores de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia norte.	43
3.5.3.	Entrevista dirigida al coordinador oficina norte y al gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba limitada.	50
3.6.	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.....	52
CAPÍTULO IV MARCO PROPOSITIVO.....		55
4.1.	TEMA	55
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	55
4.2.1.	Antecedentes de la propuesta	55
4.2.2.	Información general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.	56
4.2.3.	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	72
4.2.4.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	72
CONCLUSIONES		113
RECOMENDACIONES.....		114

BIBLIOGRAFÍA	115
ANEXOS	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Índice De Morosidad Coac Riobamba Ltda.	5
Tabla 2:	Límites De Crédito	17
Tabla 3:	Niveles De Riesgo	17
Tabla 4:	Población Coac Riobamba. Agencia Norte	32
Tabla 5:	Muestra Coac Riobamba. Agencia Norte	32
Tabla 6:	Información De La Obligación.....	37
Tabla 7:	Retraso O Mora	38
Tabla 8:	Notificación Por Parte Del Oficial De Crédito.....	39
Tabla 9:	Varios Créditos	40
Tabla 10 :	Consecuencias De Caer En Mora	41
Tabla 11:	Razones De Caer En Mora	42
Tabla 12:	Estrategias Adecuadas	43
Tabla 13:	Capacidad De Pago.....	44
Tabla 14:	Seguimiento A Los Socios	45
Tabla 15:	Morosidad Actual Es Una Pérdida	46
Tabla 16:	Estrategias Efectivas.....	47
Tabla 17:	Reducir La Morosidad Al 1%.....	48
Tabla 18:	Nuevas Estrategias.....	49
Tabla 19:	Detalle De La Organización Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.....	59
Tabla 20:	Productos Y Servicios Coac Riobamba Ltda.	60
Tabla 21:	Ubicación Geográfica Coac Riobamba Ltda.....	69
Tabla 22:	Balance General Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.	73
Tabla 23:	Estado De Resultados Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda..	79
Tabla 24:	Balance General Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.	82
Tabla 25:	Estado De Resultados Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda..	85
Tabla 26:	Carera Judicial Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.....	91
Tabla 27:	Cartera Judicial Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte	91
Tabla 28:	Composición De La Cartera Bruta	93
Tabla 29:	Composición De La Cartera Por Vencer	94

Tabla 30: Composición De La Cartera Que No Devenga Interés	95
Tabla 31: Composición De La Cartera Vencida.....	96
Tabla 32: Índice De Morosidad Agencia Norte.....	97
Tabla 33: Morosidad Cartera De Crédito Comercial.....	98
Tabla 34: Morosidad De La Cartera De Crédito De Consumo	99
Tabla 35: Morosidad De La Cartera De Crédito De Vivienda	100
Tabla 36: Morosidad De La Cartera De Crédito De Los Microcréditos	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Información De La Obligación	37
Gráfico 2: Retraso O Mora.....	38
Gráfico 3: Notificación Por Parte Del Oficial De Crédito	39
Gráfico 4: Varios Créditos	40
Gráfico 5: Consecuencias De Caer En Mora	41
Gráfico 6: Razones De Caer En Mora.....	42
Gráfico 7: Estrategias Actualizadas	43
Gráfico 8: Capacidad De Pago	44
Gráfico 9: Seguimiento A Los Socios.....	45
Gráfico 10: Morosidad Actual Es Una Pérdida.....	46
Gráfico 11: Estrategias Efectivas	47
Gráfico 12: Reducir La Morosidad Al 1%	48
Gráfico 13: Nuevas Estrategias	49
Gráfico 14: Cartera Judicial Año 2016	89
Gráfico 15: Cartera Judicial 2017	90
Gráfico 16: Cartera Bruta Agencia Norte	93
Gráfico 17: Cartera Por Vencer Agencia Norte	94
Gráfico 18: Cartera Que No Devenga Interés	95
Gráfico 19: Cartera Vencida	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Estructural De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.....	71
Figura 2: Composición De La Cartera Judicial Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.....	88
Figura 3: Composición De La Cartera De Créditos Coac Riobamba Ltda. Agencia Norte	92
Figura: 4: Créditos Concedidos En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte.....	102
Figura 5: Foda. Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte	103

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta Dirigida a los oficiales de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte.....	118
Anexo 2: Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte.....	119
Anexo 3: Entrevista dirigida al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Y jefe de agencia nore.	120
Anexo 4: Criterios de calificación de los riesgos morosidad.....	122
Anexo 5: Formación de Estrategias	123
Anexo 6: Estrategias para la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte (resumen)	124

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad realizar un “Diseño de estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Limitada. Agencia Norte”. Para poder llevar a cabo el desarrollo de este trabajo se utilizó diversas metodologías de investigación en las cuales sobresalen las encuestas dirigidas tanto a los socios como a los oficiales de crédito de la agencia norte, entrevistas tanto al Gerente General como al Jefe de Agencia, análisis de los estados financieros para poder conocer el comportamiento financiero actual de la cooperativa, un análisis integral a la morosidad existente dentro de la misma. Por otro el análisis de la cartera vencida nos fue de gran ayuda, ya que se pudo deducir que un gran porcentaje de socios pagan puntualmente su crédito. Posteriormente se realizó la matriz FODA la cual sirvió para diseñar las estrategias. La morosidad se encuentra en un crecimiento considerable del 1,71% dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia norte En el año 2017 pero para el primer semestre del año 2018 la agencia norte tiene una morosidad del 2% según información proporcionado por el Jefe de Agencia. Se recomienda que el Jefe de Agencia observe, analice y ejecute las nuevas estrategias que se ha propuesto en el presente trabajo de investigación, ya que dichas estrategias serán de gran ayuda para poder conseguir el fin planteado que es reducir el índice de morosidad a menos del 1%.

Palabras Claves: < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS >
<ANÁLISIS FINANCIERO> <DISEÑO DE ESTRATEGIAS> <INDICADOR DE MOROSIDAD> <CARTERA DE CRÉDITOS> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Dr. Rodney Eduardo Mejía Garcés

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This certification work aims to elaborate a strategic design to reduce the procrastination average in the microcredits at “the association of credits and savings Riobamba, north agency”. In order to fulfill this job, several researching methodologies were used such as; surveys to the associates and credit officers, interviews both the manager and the agency head, financial statements analysis for getting to know the current financial behavior of the company and an integral inquiry to the existing procrastination. A deep analysis to the past due portfolio was quite useful because it was deduced that plenty of the associates pay promptly their credit. Later on the SWOT matrix was developed which designed the strategies. The procrastination considerably grew at 1,71% in 2017 in the company, but for the first semester of 2018, the north agency possessed a procrastination average of 2% according to the information given by the agency head. It is recommendable that the agency boss observes, analyses and executes the new proposed strategies due to these ones shall help to get the objective of reducing the procrastination average to less than 1%.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <FINANCIAL ANALYSIS> <STRATEGIES DESIGN> <PROCRASTINATION INDICATOR> <CREDITS PORFOLIO> <RIOBAMBA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se desarrolló basándose en las nuevas amenazas que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba y cómo las mismas podrían afectar de forma directa a la cartera de crédito (morosidad) por parte de los socios, de tal manera que la cooperativa ha visto la necesidad de adquirir nuevas herramientas para poder controlar estas amenazas. Por lo cual se determinó oportuno y apropiado realizar esta investigación con la finalidad de diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos en la institución.

Para poder realizar la presente investigación se ha dividido en 4 capítulos, los mismos que son de gran ayuda para conseguir el fin del trabajo propuesto, los capítulos están segmentados de la siguiente manera:

Capítulo 1, en el cual se encuentra “EL PROBLEMA”, el cual abarca subtemas como el planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación del problema, justificación objetivo general y específicos los mismos que son los que se pretenden alcanzar al finalizar el trabajo de investigación.

Capítulo II, denominado “EL MARCO TEÓRICO”, el mismo que engloba subtemas como: antecedentes investigativos, fundamentación teórica y marco conceptual, este capítulo nos ayudará para conocer la opinión de otros autores quienes han realizado trabajo de investigación muy similares, así también a seleccionar términos y conceptos de palabras claves para poder entender de mejor manera el tema de investigación.

Capítulo III, encontramos “EL MARCO METODOLÓGICO”, este punto es de suma importancia ya que es donde se detalla toda la metodología que se utilizará con la finalidad de obtener información para poder realizar la investigación, las técnicas más utilizadas como: encuestas dirigidas a socios y oficiales de crédito de la cooperativa, y las entrevistas dirigidas al gerente general y al jefe de agencia, en las cuales se obtuvo información de vital importancia para poder cumplir con el objetivo general del trabajo de titulación.

Capítulo IV, en el cual se encuentra “LA PROPUESTA”, partiendo del análisis de la situación actual financiera de la cooperativa , seguido de un análisis integral de la morosidad dentro de la agencia norte, finalmente el diseño de estrategias.

Por último se define lo que es conclusiones y recomendaciones que en si es el resultado obtenido de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad Ecuador está atravesando una situación económica desfavorable debido a la excesiva deuda pública que mantiene con otros países, esto ha generado diversas reacciones en varios sectores económicos, en los cuales sobresale el sector financiero específicamente en las cooperativas de ahorro y crédito, ya que la liquidez de estas entidades ha disminuido, esto ha ocasionado un desequilibrio financiero y económico en dicho sector, trayendo así consecuencias graves como el incremento de la morosidad por parte de los socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte, tiene en el mercado 16 años de servicio y se ha caracterizado por otorgar diversos tipos de créditos tales como el comercial, de consumo, de vivienda y el micro crédito el mismo que tiene mayor relevancia dentro de la agencia norte, contribuyendo así al desarrollo económico del cantón.

El personal del departamento de cobranzas tienen como tarea primordial buscar formas o estrategias idóneas que ayuden a mitigar la tasa de morosidad de los micro créditos dentro de una entidad, utilizando diversas para conseguir este fin.

La agencia norte en el año 2017 ha realizado un total de operaciones crediticias de 3573, que representa el 100% de los créditos otorgados, expresado en términos monetarios equivale a 22, 935,772 USD. Considerando así al micro crédito como el producto financiero con mayor relevancia durante el año 2017, representando el 51,22% del total crediticio, expresado en términos monetarios equivale a 12,594,822.08 USD.
(Cooperativa de Ahorro y Credito Riobamba Ltda)

En el último año la agencia norte ha presentado cuadros de morosidad o cartera vencida un poco elevados a comparación del resto de agencias de la cooperativa Riobamba, la cual ha cerrado su morosidad con el 1,71%, con respecto al otorgamiento de los micro créditos causados por:

la metodología utilizada en el proceso del crédito que se llevan a cabo sin dejar de mencionar el sobreendeudamiento y la capacidad de pago del socio que en varias ocasiones recurren a múltiples mentiras para poder obtener un crédito y que en algunos casos no se lleva a cabo un seguimiento oportuno y eficiente.

Adicional también se puede decir que no se considera el número de socios que tienen más de una operación micro crediticia, que representa un alto índice de morosidad ocasionando impagos en por lo menos un crédito, haciendo que cada vez sea más difícil poder recuperar un porcentaje de esta cuenta, otra de las causas del incremento de la morosidad se debe al desvío de fondos que varios socios realizan, adicional a eso no existe una adecuada educación financiera por parte del socio y la capacitación oportuna por parte del asesor de crédito de la institución.

(Cooperativa de Ahorro y Credito Riobamba Ltda)

El otorgamiento de los micro créditos dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte va dirigido a diversos segmentos comerciales tales como: artesanos, comerciantes, agricultores, ganaderos, y pequeños empresarios.

1.1.1. Formulación del problema

La implementación de estrategias ayudará a reducir el índice de morosidad de los micro créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Limitada. Agencia Norte

1.1.2. Delimitación del problema

1.1.2.1. Delimitación espacial:

El presente trabajo de investigación se llevara a cabo en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia norte ubicada en La Av. Daniel León Borja y la 44. En la ciudad de Riobamba.

1.1.2.2. Delimitación temporal:

La presente investigación tendrá un periodo de duración de 6 meses. El mismo que empezara en el mes de marzo del 2018.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El otorgamiento de los micros créditos dentro de una cooperativa es una gran forma de incrementar las utilidades de la misma, ya que es considerado uno de los créditos con mayor tasa de interés que posee una institución financiera dentro del área de créditos.

Incrementar el nivel de los micro créditos es uno de los deberes del personal que labora en una cooperativa, utilizando diversas estrategias para conseguir tal incremento, pese a que los micro créditos son los de mayor rentabilidad son también los que tienen un elevado riesgo crediticio dentro de una entidad financiera.

La Agencia Norte, en el año 2017 ha presentado los siguientes resultados en al ámbito crediticio, tienen otorgados un total de 1830 microcréditos a los socios, en términos monetarios representa un valor de \$12.594.822.08 USD lo que significa una representación porcentual del 51,22% del total de los créditos en la Agencia.

En el tema de la morosidad para el año 2017 ha tenido una disminución significativa a comparación del año 2016.

Tabla 1: Índice de morosidad COAC Riobamba Ltda.

Índice de morosidad		
2015	2016	2017
1.89%	2.15%	1.71%

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Este resultado es alentador para la institución ya que es una de las cooperativas con menor morosidad dentro del sistema financiero, pero aun así este resultado sigue representando un riesgo crediticio, para el gerente general significa una pérdida.

El propósito de la elaboración de estrategias para reducir el índice de morosidad es de vital importancia para la entidad, ya que ayudarán a solucionar esta problemática existente

en la agencia norte, mediante la presente investigación se pretende elaborar nuevas estrategias para la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia norte con la finalidad que sean utilizadas en el departamento de cobranzas para reducir aún más la mora existente y así también ayudar a la cooperativa a cumplir con sus objetivos y mejorar su prestigio tanto a nivel provincial como nacional.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de los micro créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Limitada. Agencia norte

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la situación financiera actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- Realizar un análisis integral de la morosidad de los micros créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia norte.
- Proponer estrategias a partir del análisis integral de la morosidad de los micros créditos para la Cooperativa de Ahorro Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes históricos

Para poder tener una mayor nivel de conocimiento sobre el tema de investigación a ejecutarse se procede a determinar algunos comentarios de otros investigadores que realizaron su trabajo de investigación con un tema similar a este. A continuación se citaran los siguientes trabajos de investigación de varios autores.

Estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Oficina matriz Chimbo durante el periodo 2012

Autora: María Belén Castillo Quintana
Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

El objetivo de la presente investigación es realizar estrategias para reducir el índice de morosidad de los micro créditos otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Oficina matriz Chimbo durante el periodo 2012, mismo que pretende convertirse en una herramienta financiera de gran importancia y ayuda para la cooperativa ya que permitirá mejorar la gestión crediticia y a su vez mejorar lo metodología en el proceso de cobranzas de las cooperativa.

Los métodos utilizados en el presente trabajo de investigación son: analítico, deductivo, histórico y lógico, así también se utiliza técnicas como entrevistas y encuestas todas estas herramientas utilizadas han servido ampliamente al autor ya que le ha permitido tener contacto directo tanto con los socios como con el gerente de la cooperativa, teniendo un gran cantidad de información favorable y oportuna para la realización de su trabajo.

El resultado esperado en esta investigación es prevenir y recuperar la morosidad, así también se pretende disminuir el porcentaje de riesgo crediticio y cartera vencida, a la vez se pretende agilizar y dinamizar la recuperación de la cartera dentro de la cooperativa. (Castillo , 2013)

He concluido que la elaboración de estrategias para disminuir el índice de morosidad dentro de una cooperativa es de suma importancia y vitalidad para la misma debido a que el departamento de cobranzas de la institución no es tan efectivo al momento de cobrar créditos y esto ha sobrellevado a la cooperativa a elevar su índice de morosidad, de tal manera la autora al plantear el presente trabajo está ayudando a la cooperativa a ejecutar dichas estrategias que fueron creadas bajo las necesidades de la misma institución financiera basándose en todas las falencias de cobranzas.

Plan de acción para minimizar el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda. Ciudad de Ambato provincia de Tungurahua

Autor: Erika Elisabeth Asqui Pérez
Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

El objetivo del presente trabajo de investigación es la elaboración de un plan de acción para minimizar el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda. Ciudad Ambato provincia Tungurahua, el mismo que servirá como guía para el personal de la cooperativa con la finalidad de poder mejorar las actividades crediticias y de manera especial dentro del área de cobranzas, ya que al contar con un plan de acción se podrá mejorar las atraer de cobranzas a los socios que han caído en mora.

La metodología utilizada para este trabajo de investigación son: métodos deductivos, inductivos, históricos y analíticos, todos los métodos mencionados han contribuido de gran manera al momento de realizar el presente trabajo, de manera especial el método histórico ya que ha permitido obtener resultados de años anteriores sobre la morosidad y que ha sido vital para la elaboración del plan de acción para la cooperativa.

Como parte de los instrumentos utilizados están las encuestas y las entrevistas tanto a los socios como al gerente general, mismo que facilito de información importante para la autora.

El resultado esperado en la presente investigación es poder aplicar el plan de acción el mismo que permitirá establecer estrategias de saneamiento sobre la cartera de créditos, las cuales constituyen el procedimiento para minimizar el índice de morosidad, ayudando a definir el rumbo que tiene que seguir la cooperativa para alcanzar sus objetivos, mejorando la rentabilidad y a liquidez de la empresa. (Asqui , 2017, pág. 19)

Se ha podido concluir que la elaboración de un plan de acción es dentro de la cooperativa se considerara una gran herramienta financiera la misma que ayudara a disminuir los índices de morosidad, servirá como guía para el mejoramiento de las actividades crediticias, de tal forma que se pueda incrementar los índices financieros de liquidez para una mejor estructura financiera de la cooperativa.

Diseño de políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda. Cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

Autor: Jessica Patricia Rogel Salazar
Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

El objetivo de la presente investigación es diseñar políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda. Cantón Riobamba provincia de Chimborazo. Las mismas que ayudarán a la cooperativa al mejoramiento de sus actividades de crédito, debido a que con nuevas políticas basadas en las falencias existentes dentro del área de cobranzas específicamente, ya que una de las mayores problemáticas es el índice de morosidad que tiene la cooperativa, y busca nuevas estrategias para disminuir dicho índice.

La metodología utilizada para la elaboración del presente trabajo son: métodos inductivo, deductivo, analítico y lógico. El método inductivo fue de gran ayuda ya permitió adquirir la información y permitió encontrar la forma más idónea de explicar los fenómenos encontrados en la cooperativa.

Los instrumentos de mayor relevancia son: las entrevistas al gerente general y al jefe del departamento de cobranzas, así como unas encuestas a los socios que tiene algún tipo de crédito dentro de la institución financiera.

El resultado esperado del presente trabajo es poder ejecutar de forma permanente las nuevas políticas y estrategias creadas para disminuir el índice de morosidad de los créditos dentro de la cooperativa, con las nuevas políticas se prevé mejor los estados financieros ya que se podrá tener más colocación y a su vez incrementar el número de socios para los próximos años.

He podido concluir que el diseño de políticas y estrategias para minimizar la morosidad constituye una guía encaminada a la eficiencia del manejo administrativo, financiero y de servicio con la finalidad de crear una adecuada gestión crediticia en los procesos de concesión de créditos y la recuperación de la cartera. (Rogel , 2017, pág. 17)

En los tres trabajos de investigación mencionados y citados anteriormente se puede concluir que los autores tienen un punto de vista en común con respecto a la elaboración de estrategias, su importancia y sobre todo el beneficio que traerá a la cooperativa, entre los cuales puede ser mejorar el otorgamiento de los micro créditos y mejor la toma de decisiones, de tal modo que con la creación de estrategias específicas para la recuperación de cartera vencida, las mismas que se podrán usar como guía para poder minimizar la morosidad de los créditos que es en la parte principal que enfoca el presente de trabajo de investigación dirigido para la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente marco teórico muestra todos los términos a utilizarse en la investigación, mismo marco teórico se encuentra dividido en 4 segmentos: 1 Análisis Financiero, 2 crédito, 3 Morosidad y por último Sistema Financiero Nacional, cada segmento se sub divide en orden alfabético dentro de cada segmento.

2.2.1. Análisis Financiero:

Los estados financieros muestran la situación y desarrollo financiero al que ha llegado una empresa como consecuencia de las operaciones realizadas.

El objetivo de los análisis de estados financieros es la obtención de suficientes elementos de juicio para apoyar las opciones que se hayan formado respecto a los detalles de la

situación financiera y de la rentabilidad de la empresa. **(Morales & Morales , 2014, pág. 123)**

2.2.1.1. Análisis FODA

El análisis FODA es un instrumento de análisis que implica evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa y lograr conclusiones referentes a los siguientes puntos:

- La ponderación de las fortalezas y oportunidades de la empresa, en cuanto a su capacidad de recursos y a sus operaciones de mercado
- La importancia para la empresa de solucionar sus debilidades de recursos y anticiparse con medidas de protección contra las amenazas.
- Toda debilidad o amenaza que se logre solucionarse se transformara en una fortaleza u oportunidad. (Luna , 2014, pág. 16)

El análisis FODA debe enfocarse solo hacia los factores claves para el éxito de su negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno. **(Garcia & Paredes , 2014)**

2.2.1.2. Estrategias:

Las estrategias debe basarse en la descripción de la empresa, visión, misión, objetivos y sus valores para después realizar un análisis interno y externo, también aplicando un presupuesto y liderazgo estratégico que integren una cultura empresarial de mejora continua. **(Luna , 2014, pág. 16)**

2.2.1.2.1. Estrategias de gestión de riesgo de crédito:

Es el conjunto de acciones concretas que se implementaran en la administración del riesgo de crédito en la entidad, con el fin de logra el fin propuesto.

2.2.1.3. Métodos de análisis.

Para los autores (**Morales & Morales , 2014**) el, método de análisis significa que muestra el orden que se sigue para separar y conocer los elementos descriptivos y numéricos que integran el contenido de los estados financieros

2.2.1.3.1. Método de análisis horizontal.

También llamado dinámico, se aplica para analizar los estados financieros de la misma empresa a fechas distintas o correspondientes a dos periodos o ejercicios.

2.2.1.3.2. Método de análisis vertical.

Es decir estático, se aplica para analizar un estado financiero a la fecha fija o correspondiente a un periodo determinado. (**Morales & Morales , 2014**)

2.2.2. Antecedentes del crédito:

En el código de Hamurabi, que según la Enciclopedia Barsa es aproximadamente del año 1700 A.C. habla de una civilización muy avanzada y han descubrimientos posteriores pero de época muy cercana a la de hamurabi, que nos muestran un comercio muy desarrollado, aun cuando las operaciones se efectuaban por medio de trueque.

La palabra crédito proviene del latín creditus´(sustantivo del verbo credere: creer que significa “cosa confiada”. Así “crédito” en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza) (**Betancourt, 2015, pág. 5**)

2.2.2.1. Beneficios de un crédito:

- Incremento del consumo, ya que permite que ciertos sectores de la población (generalmente de los bajos ingresos) adquieran bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir en pago de contado.
- Fomento de uso de todo tipo de servicios y bienes

- Ampliaciones y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a los sectores de la población que por sus ingresos no poseen recursos líquidos por pagar de contado. **(Morales & Morales , 2014, pág. 28)**

2.2.2.2. Buro de crédito:

Es una entidad que recoge información de crédito de personas naturales o jurídicas, la cual es utilizada por el Sistema Financiero para analizar el riesgo crediticio, mismo que no es vinculante al crédito. **(BanEcuador, 2012)**

2.2.2.3. Calificación de crédito:

Es la evaluación que realiza un especialista, la cual proporciona una puntuación sobre el riesgo del crédito y la capacidad de pago con la que cuenta un ciudadano/a **(BanEcuador, 2012)**

2.2.2.4. Características de un crédito:

- **Limitado:** Es un medio de intercambio de aceptación limitada no está a disposición de todos. Casi siempre existen límites para la calidad que pueda disponer.
- **Personal:** El dinero es personal e inalterable por contraste el crédito es personal especial y único también cambia cuando su empresa le da una promoción u un aumento, su crédito es mayor. Si Ud. se dedica a contraer deudas por todas partes se atrasa en los pagos su crédito se reducirá o desaparecerá por completo.
- **Intangible:** debido a que el cliente es una persona en la que se puede creer el acreedor de confía parte de su riqueza con o sin recibir algo tangible a cambio, sin embargo está recibiendo algo de valor intangible que es la promesa de pago.
- Basado en la confianza: la empresa que extiende el crédito está expresando confianza dentro de varios aspectos, confianza en que el cliente intenta pagar su deuda, confianza en que puede pagarla, confianza en l solvencia moral y económica, confianza que no sucederá nada que le impida pagar entre este momento y que venza la obligación **(Betancourt, 2015, pág. 23)**

2.2.2.5. Cartera de créditos bruta:

Se refiere al total de la cartera de créditos de un institución financiera (vigente, reestructurada, vencida y en cobro judicial) sin incluir la provisión para créditos incobrables. **(Superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras , 2013)**

2.2.2.6. Calificaciones de la central de riesgos.

2.2.2.6.1. Calificación A:

Son las personas que cuentan con suficientes ingresos para pagar el capital e interés y lo hace puntualmente

2.2.2.6.2. Calificación B:

Clientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo.

2.2.2.6.3. Calificación C:

Personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas,

2.2.2.6.4. Calificación D:

Igual que las personas que tiene calificación, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y; generalmente renegociar el préstamo bajo otras condiciones.

2.2.2.6.5. Calificación E:

Aquí se encuentran las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. **(Romero , 2018)**

2.2.2.7. Crédito:

Es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo. Más los intereses devengados. **(Morales & Morales , 2014, pág. 23)**

2.2.2.7.1. Cuota:

Capital más interés cancelado a una institución financiera en referencia a los establecidos (mensual, trimestral, semestral, anual) **(BanEcuador, 2012)**

2.2.2.7.2. Garantías:

- Tolas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas
- Las entidades deben definir en sus políticas y manuales los criterios para: exigencia, aceptación, construcción y avalúo de garantías, porcentaje de créditos con garantías y cobertura mínima.
- Los créditos para adquisición o construcción de vivienda e inmobiliarios se deberán respaldar con garantías hipotecarias.

2.2.2.8. Las C's del crédito

2.2.2.8.1. Carácter:

Es el estudio del comportamiento anterior que han tenido los clientes para cumplir con sus obligaciones de manera oportuna y en condiciones normales. **(Robles , 2012, pág. 118)**

2.2.2.8.2. Capacidad:

La capacidad tiene varias dimensiones y que en conclusión, denota la facultad o aptitud para hacer frente al pago en la fecha convenida y al cumplimiento de una obligación bajo los términos y condiciones originales. Los datos de la misma provienen de diversas fuentes:

2.2.2.8.2.1. Capacidad Administrativa:

Conocimiento y experiencia de la dirección, administración y empleados. Habilidades y talento necesario para producir e incrementar las ventas ingresos controlar costos, previsiones y cumplimiento de obligaciones en buenas y malas circunstancias.

2.2.2.8.2.2. Capacidad de Ventas Mercados:

El potencial de la empresa para incrementar sus ventas en forma suficiente para reembolsar el préstamo. Obviamente esta capacidad está en función de diferentes elementos tales como: tipo de producto, estructura de mercado, fuerza de ventas, canales de distribución, términos de ventas, expansión, diversificación, etc.

2.2.2.8.2.3. Capacidad Financiera:

Las posibilidades del cliente para conseguir suficientes recursos durante el periodo de pagos para impulsar al negocio, mejorar sus ingresos y capacidad de cumplimiento. **(Betancourt, 2015, pág. 27)**

2.2.2.8.3. Capital:

Es la posición financiera (patrimonio) que tienen los clientes y es necesario que se estudie para saber si el cliente cuenta con los fondos monetarios suficientes con relación al monto otorgado en crédito, ya sean fondos de bienes muebles e inmuebles. **(Robles , 2012)**

2.2.2.8.4. Colateral:

Son las garantías tangibles con las que cuenta el cliente para garantizar el pago del monto otorgado en crédito. **(Robles , 2012)**

2.2.2.8.5. Condiciones:

Es la evaluación del entorno para conocer la situación que en algún momento pudiera afectar o beneficiar a la industria, comercio o empresas de servicios. **(Robles , 2012)**

2.2.2.9. Interés:

Costo del uso del dinero (ahorro o crédito) durante determinado tiempo a favor del ciudadano o entidad financiera. **(BanEcuador, 2012)**

2.2.2.10. Límites de crédito para operaciones

Tabla 2: Límites de Crédito

Segmento	Límite individual sobre el patrimonio
1	10% (hasta 20% garantías adecuadas)
2	10%
3	10%
4	15%
5	20%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria., 2015)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

2.2.2.11. Nivel de riesgo

Tabla 3: Niveles de Riesgo

Nivel de Riesgo	Calificación	Días de Morosidad
Riesgo Normal	A	De 0 hasta 30 días
Riesgo Potencial	B	De 31 hasta 60 días
Riesgo Deficiente	C	De 61 hasta 120 días
Dudoso Recaudo	D	De 121 hasta 180 días
Pérdida	E	Mayor a 180 días

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

2.2.2.12. Plazo:

Tiempo que dura una inversión, crédito o préstamo. **(BanEcuador, 2012)**

2.2.2.13. Segmentación del crédito

2.2.2.13.1. Crédito productivo:

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial.

2.2.2.13.1.1. Productivo corporativo.

Operaciones de créditos productivos otorgados a personas jurídicas que registran ventas anuales superiores a USD 5, 000, 000,00

2.2.2.13.1.2. Productivo empresarial.

Operaciones de crédito productivo otorgados a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores USD 1,000,000,00 y hasta USD 5,000,000,00

2.2.2.13.1.3. Productivo PYMES.

Operaciones de crédito productivo otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superior a USD 100,00,00 y hasta 1,000,000,00

2.2.2.13.2. Crédito Comercial Ordinario.

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000.00. Destino a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

2.2.2.13.3. Crédito Comercial Prioritario.

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registran ventas anuales superiores a USD. 100, 000,00, destinados a la adquisición de bienes y servicios para las actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento ordinario

2.2.2.13.3.1. Comercial Prioritario Corporativo.

Operaciones de crédito comercial o prioritario otorgados a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a 5.000.000.00.

2.2.2.13.3.2. Comercial Prioritario Empresarial.

Créditos otorgados a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a 1.000.000.00 y hasta 5.000.000.00

2.2.2.13.3.3. Comercial Prioritario PYMES.

Crédito otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas cuyas ventas anuales sean superiores a 100.000.00 y hasta 1.000.000.00

2.2.2.13.4. Crédito de Consumo Ordinario.

Es otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de los créditos prendarios de joyas.

2.2.2.13.5. Crédito de Consumo Prioritario.

Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario.

2.2.2.13.6. Crédito Educativo.

Comprende las operaciones de crédito otorgado a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

2.2.2.13.7. Crédito de vivienda de Interés Público.

Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titulación con participación del Banco Central del

Ecuador o el Sistema Financiero Publico, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70.000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menos o igual a USD 890.00

2.2.2.13.8. Crédito inmobiliario.

Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito de vivienda de interés público o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios.

2.2.2.13.9. Microcréditos.

Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000.00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificando adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

2.2.2.13.9.1. Microcrédito Minorista.

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adecuado en microcréditos a las entidades del Sistema Financiero Nacional, sea menor o igual a USD 1.000.00 incluyendo el monto de la operación crediticia.

2.2.2.13.9.2. Microcrédito de Acumulación Simple.

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del Sistema Financiero Nacional sea superior a USD 10.000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

2.2.2.13.9.3. Microcrédito de Acumulación Ampliada.

Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo en microcréditos a las entidades del Sistema Financiero Nacional sea superior a USD 10.000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

2.2.2.13.10. Crédito de Inversión Pública.

Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria., 2015)

2.2.2.14. Tipos de garantías:

- Hipotecarias
- Prendarias
- Auto-liquidables
- Personales o garantías solidarias
- Grupales
- Finanzas personales
- Garantías o avales otorgados por entidades financieras nacionales o extranjeras de reconocidas solvencias

2.2.2.14.1. Valoración de las garantías:

- Los créditos otorgados deberán estar garantizados, al menos en un 100% de las obligaciones. Salvedad: casos previstos por la Ley Orgánica para la Regulación de los Créditos para vivienda y vehículos.
- Las garantías hipotecarias serán valoradas a valor de realización del perito calificado por la SEPS.

2.2.2.15. Ventajas del crédito:

En la actualidad el crédito es de vital importancia para la economía ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios.

- Aumento de los volúmenes de ventas.
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los otros unitarios.
- Flexibilidad a la oferta y demanda

- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el Capital
- Acelera la producción y distribución.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomentando del uso de todo tipo servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favoreciendo indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta. (Del Valle , 2008, pág. 8)

2.2.3. Morosidad de la Cartera de Crédito Implica:

- No generar ingresos financieros
- Disminuye el margen financiero
- Requerimiento de provisiones
- Incremento de gastos operativos (recuperación de cartera-tiempo y costo)

2.2.3.1. Seguimiento y Control de la Morosidad

- Se tendrá presente que más que juzgar el riesgo de la operación crediticia, debe juzgarse el riesgo de la unidad familiar y el negocio. Por tanto del inter-relación analista de crédito y cliente, dependerá la real posibilidad de recuperación de los créditos.
- El seguimiento debe ser altamente dinámico y debe contarse con todos los medios eficientes, sin restricciones y con la mayor libertad de funcionamiento posible.
- La finalidad del seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la rentabilidad de la cartera. (Asqui , 2017, pág. 11)

2.2.3.2. Niveles de riesgo:

Para la definición de los niveles de riesgo la corporación podrá desarrollar sus propias metodologías, que deberán considerar criterios que estimen el impacto en los resultados y probabilidades de ocurrencia. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014)

2.2.3.3. Clasificación riesgos

2.2.3.3.1. Riesgo Crítico.

Cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida alta que puede afectar gravemente a la continuidad del negocio, por lo tanto requiere acciones inmediatas por parte del Directorio y el Director General.

2.2.3.3.2. Riesgo Alto.

Cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida alta, que puede afectar el funcionamiento normal de ciertos procesos de la corporación, y que requiere la atención Comité Técnico, el Director General y mandos medios.

2.2.3.3.3. Riesgo Medio.

Cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida monetaria, que afecta a ciertos procesos de la corporación.

2.2.3.3.4. Riesgo Bajo.

Cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida baja no afecta significativamente a los procesos de la corporación.

2.2.4. Sector Financiero Popular y Solidario:

Según lo estipulado en el artículo 163 de la SEPS el sector financiero popular y solidario está compuesto por:

- Cooperativas de ahorro y crédito
- Cajas centrales
- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro y.
- De servicios auxiliares del sistema financiero tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la superintendencia de economía popular y solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y créditos para la vivienda.

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (**Código Organico Monetario y Financiero , 2014**)

2.2.4.1. Organismos de Control del Sistema Financiero Nacional:

- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera:
- Banco Central:
- Superintendencia de Bancos
- Superintendencia de compañías, valores y seguros.
- **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

2.2.4.1.1. Ámbito:

Según lo estipulado en el artículo 74 de la ley de cooperativas la superintendencia de economía popular y solidaria en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario se regirá por las disposiciones de este código y la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

La superintendencia de economía popular y solidaria además de las atribuciones que le otorga la ley orgánica de economía popular y solidaria, tendrá las funciones 19 el numeral

10 del artículo citado, se aplicara reconociendo que las entidades de la economía popular y solidaria tienen capital limitado.

Los actos expedidos por la superintendencia de Economía Popular y Solidaria gozaran de la presunción de legalidad y se sujetaran a lo preceptuado en el artículo 73 respecto a su impugnación, reforma o extinción. (**Código Organico Monetario y Financiero , 2014**)

2.2.5. MARCO CONCEPTUAL

2.2.5.1. Actividades Financieras:

Son un servicio de orden público y controladas por el estado, que pueden ser prestadas por entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de control, en el marco de la normativa que expide la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

2.2.5.2. Administración de cartera:

Gestión de cobro y control de créditos otorgados a un tercero. (Tus Finanzas , 2018)

2.2.6. Administración de riesgos:

Es el proceso mediante el cual las entidades identifican, controlan, mitigan, monitorean y comunican los riesgos a los cuales se encuentran expuestos. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

2.2.6.1. Cartera improductiva:

Es el resultado de sumar la cartera que no devenga interés más la cartera vencida. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2015)

2.2.6.2. Cartera por vencer:

Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2015)

2.2.6.3. Cartera que no devenga interés:

Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2015)

2.2.6.4. Cartera vencida:

Es la parte del saldo de capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2015)

2.2.6.5. Central de riesgos:

Es el registro de información sobre todos los préstamos o créditos que una persona ha contratado por una institución financiera regulada y controlada por la Superintendencia de Bancos o la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Romero , 2018)

2.2.6.6. Cooperativa:

Es una sociedad formada por un conjunto de socios, productores o vendedores que se une con el fin de conseguir un mismo objetivo en lo que es una misma actividad económica. (Tus Finanzas , 2018)

2.2.6.7. Cooperativa de ahorro y crédito:

Son las sociedades que tiene como objetivo social satisfacer las necesidades financieras de sus socios y de terceros, realizando actividades propias de una entidad financiera. (Tus Finanzas , 2018)

2.2.6.8. Crédito:

El crédito constituye la confianza que se otorga a una persona natural o jurídica en razón de su solvencia y moralidad. En referencia a aspectos intangibles como la credibilidad. Debe haber credibilidad para que haya préstamos. **(Betancourt, 2015, pág. 10)**

2.2.6.9. Estrategias:

Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente, que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

2.2.6.10. Historial crediticio:

Informe emitido por una entidad especializada donde se detalla el historial de pagos e impagos de una persona. Es un instrumento utilizado por los bancos para evaluar la solvencia y capacidad de pago del solicitante de un préstamo. (Tus Finanzas , 2018)

2.2.6.11. Insolvencia:

Es una situación decretada por un Juez la cual se establece la quiebra o bancarrota de una empresa porque no puede hacer frente a los pagos que debe realizar debido a que estos son superiores a sus ingresos. (Tus Finanzas , 2018)

2.2.6.12. Morosidad:

La morosidad o mora es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que esta sea. Una cuenta se halla en mora cuando el prestatario se halla atrasado en el cumplimiento de sus cuotas exigibles, y ello ocurre cuando el pago no se recibe en la fecha del vencimiento que aparece en la factura, cupón de pago o en el contrato suscrito **(Asqui , 2017, pág. 11)**

2.2.6.13.Morosidad Ampliada:

Nivel de cartera total que presenta problemas de recuperabilidad y pueden ocasionar pérdidas en las institución, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016)

2.2.6.14.Riesgo:

Es la posibilidad de que se produzca el evento que genere perdidas con un determinado nivel de impacto para la corporación. (Junta de Política y Regulacion Monetaria y Financiera. , 2014)

2.2.6.15.Riesgo de crédito:

El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de obligaciones pactada das. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

2.2.6.16.Riesgo de liquidez:

Es la probabilidad de que la corporación no disponga de los recursos líquidos necesarios para cumplir a tiempo con sus obligaciones y que por tanto, sea vea forzada a limitar sus operaciones.

2.2.6.17.Riesgo de mercado:

Es la probabilidad de pérdida en que la corporación puede incurrir por cambios en los precios de activos financieros, tasa de interés y tipos de cambio q afecten el valor.

2.2.6.17.1. Riesgo Operativo:

Es la posibilidad de que se produzca pérdidas para la corporación debido a fallas o insuficiencia originadas en procesos, personas, tecnología de información. (Junta de Política y Regulacion Monetaria y Financiera. , 2014)

2.2.6.17.2. SEPS:

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2015)

2.2.6.17.3. Sistema Cooperativo:

El cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades. (Tus Finanzas , 2018)

2.2.6.17.4. Sistema Financiero Nacional:

Es el conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediaciones financieras; tiene entre su finalidad preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la conservación de los objetivos de desarrollo del país. (Codigo Organico Monetario y Financiero , 2014)

2.2.6.18. Sobreendeudamiento:

Es cuando la deuda o las deudas superan los ingresos del ciudadano o empresa; no podrá pagar en los tiempos acordados. (BanEcuador, 2012)

2.3. IDEA A DEFENDER

2.3.1. Idea a defender

El diseño de estrategias permitirá reducir el índice de morosidad de los micro créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia norte.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable independiente

Estrategias

2.4.2. Variable dependiente

Reducir el índice de morosidad del micro créditos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad del trabajo de investigación es cualitativa-cuantitativa, debido a que se presentará un informe detallado con datos numéricos dentro de la realidad financiera en la actualidad, así también para poder minimizar el índice de morosidad del micro créditos se debe cuantificar la información obtenida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia norte. Con dicha información se pretende elaborar estrategias que ayudaran a la institución a tener una cartera vencida mínima.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. De campo

Para el desarrollo del presente trabajo se requiere la obtención de información oportuna, verídica y confiable dentro del lugar de estudio de la investigación, para poder lograr este fin es necesario utilizar herramientas como la entrevista dirigida al gerente general y al jefe de agencia, cuestionarios y la observación directa, esto nos ayudara a garantizar la veracidad de la información.

3.2.2. Bibliográfica

Este tipo de investigación nos ayudara más en la realización del marco teórico, mismo que nos permite profundizar, contextualizar y recopilar diferentes teorías y argumentos de varios autores, mediante libros, revistas, artículos y sitios web en la red, dichas herramientas nos ayudara a tener una mejor proyección y orientación al momento de realizar el trabajo investigativo.

Descriptiva

Determinada la problemática que aqueja a la entidad se pretende realizar un análisis de la morosidad de los micro créditos con el propósito de describir el comportamiento de este problema dentro de la institución. Mediante la interpretación de los resultados obtenidos

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población que utilizaremos serán: los socios, oficiales de crédito de la agencia norte, jefe de agencia y gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia norte, los mismos que tienen relación directa con el otorgamiento de los micro créditos dentro de la institución, esta población nos ayudara a obtener información clara, precisa e importante para el desarrollo de la investigación.

Tabla 4: Población COAC Riobamba. Agencia Norte

Población	Número	Técnicas
Gerente General	1	Entrevista
Jefe de Agencia	1	Entrevista
Oficiales de Créditos	10	Encuestas
Socios con micro créditos	1830	Encuestas
Total	1842	

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

3.3.2. Muestra

La muestra que utilizaremos en el caso de los socios se considerará únicamente a los que tengan micro créditos en la agencia norte, por otra parte el resto de la población descrita anteriormente no fue necesario determinar su muestra ya que se trabajará con la totalidad de la población.

Tabla 5: Muestra COAC Riobamba. Agencia Norte

Población	Número	Muestra	Técnica
Socios con micro créditos	1830	318	Encuestas
Total	1830	318	

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

3.3.2.1. Tamaño de la muestra

Se considera únicamente al universo de los socios que tiene micro créditos en la agencia norte. Para determinar la muestra se utilizó la siguiente formula

$$n = \frac{K^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + K^2 * p * q}$$

Donde

N= Universo 1830

K= Nivel de Confianza 1.96

p= proporción de individuos que poseen

en la población las características del estudio 0.5

q= probabilidad de fracaso (1-0.5)

e= error máximo admisible en términos de proposición 5%

$$n = \frac{K^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + K^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 1830 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2 * (1830 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 1830 * 0.5 * 0.5}{0.0025^2 * (1829) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1.760.28}{4.5725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1.760.28}{5.5329}$$

$$n = 318.1478068$$

$$n = 318 \text{ encuestas}$$

3.4. METODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos de investigación

3.4.1.1. Método deductivo

El presente método nos permitirá ir de lo general a lo particular, aplicándolo al momento de realizar el marco teórico ya que se estableció el tema general y se fue detallando con claridad cada componente que forma parte del trabajo de investigación próximo a realizarse.

3.4.1.2. Método analítico

Se realizará un análisis integral sobre la morosidad de los micro créditos que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia norte, se pretende utilizar este método ya que nos ayudará a encontrar las diversas causas por lo que existe un elevado crecimiento de la cartera vencida y se pondrá mayor concentración en las mismas que son las que generan mora.

3.4.1.3. Método histórico

Se utilizará a partir de los estados financieros históricos (año anterior), ya que se debe hacer una comparación con el año actual mismo que nos permitirá realizar una evaluación financiera a la fecha para determinar cómo se encuentra la institución en forma general y de forma específica, se realizará un análisis integral sobre la morosidad de la institución, esto nos ayudara a tener una mayor claridad de cómo se encuentra la cooperativa.

3.4.2. Técnicas de investigación

3.4.2.1. Observación directa

Se pudo constatar el proceso de créditos y como es aplicado por parte de los oficiales de crédito de la institución, también se logró analizar la documentación que el socio presenta al momento de solicitar un crédito. Se pudo evidenciar el trabajo que realiza el departamento de cobranzas y cómo actúan con los socios que entran en morosidad

3.4.2.2. Entrevista

Se realizará 2 entrevistas en la investigación dirigida al gerente general y al jefe de agencia.

Entrevista al gerente general

La primera entrevista se la realizó al licenciado Pedro Morales gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Quien nos dio su punto de vista frente a la situación y problemática que está atravesando la institución en relación a la morosidad de los micro créditos. (Ver anexo 3)

3.4.2.2.1. Entrevista jefe de agencia norte

La segunda entrevista se realizó al Ing. Jimmy Tandazo jefe de agencia quien me proporciono la información sobre los micro créditos, la misma que sirvió para realizar el análisis de la morosidad de la agencia norte. (Ver anexo 3)

3.4.2.3. Encuesta

Se realizó 2 tipos de encuestas una dirigida al personal de créditos de la agencia norte, mientras que la segunda encuesta se realizó a los socios quienes poseen micro créditos en la institución, dicha información nos ayudará a determinar si se realiza de manera correcta el procedimiento para la obtención de un crédito. También nos ayudara a conocer los diferentes motivos por los cuales los socios no cancelan sus cuotas de forma puntual por su crédito. (Ver anexos 1y2)

3.4.3. Instrumentos de investigación

3.4.3.1. Cuestionarios

La utilización de este instrumento nos ayudará a obtener información más real sobre la problemática que perjudica a la cooperativa, esta indagación nos permitirá a determinar las causas que inciden en el incremento de la morosidad.

Los cuestionarios utilizados para esta investigación son los siguientes:

- Cuestionarios de entrevistas para el gerente general y jefe de agencia.
- Cuestionarios de encuestas dirigidas a los socios y oficiales de créditos de la cooperativa.

3.5. RESULTADOS

3.5.1. Encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte.

Pregunta 1. ¿Previo al vencimiento de su letra de pago del crédito la cooperativa le informa por algún medio de esta obligación?

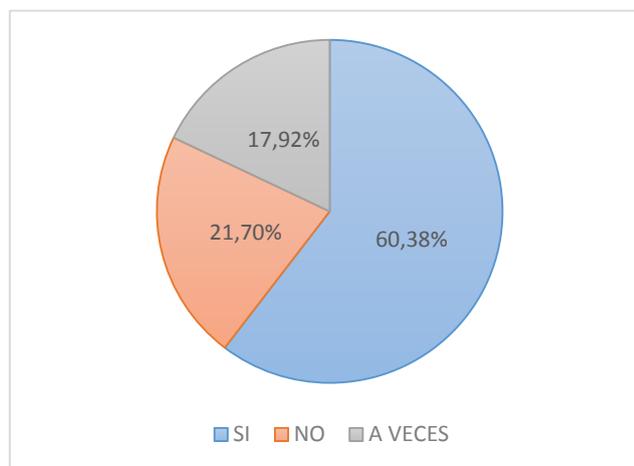
Tabla 6: Información de la Obligación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	192	60,38%
NO	69	21,70%
A VECES	57	17,92%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 1: Información de la Obligación



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la primera pregunta de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Riobamba se logra obtener los siguientes resultados, el 60,38% respondieron que si son informados de la obligación de pago, así también el 21,70% de los encuestados respondieron que no son informados de la obligación de pago, mientras que un 17,92% respondieron que son informados a veces de la obligación de pago dentro de la cooperativa.

Pregunta 2: ¿En los pagos de su crédito usted ha tenido mora o retraso al momento de pagarlos?

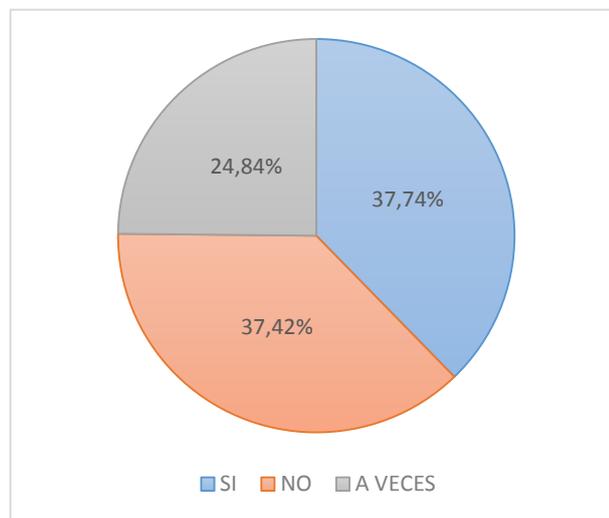
Tabla 7: Retraso o Mora

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	120	37.74%
NO	119	37.42%
A VECES	79	24.84%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 2: Retraso o Mora



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la segunda pregunta de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Riobamba se logró obtener los siguientes resultados. El 37,74% respondieron que si han tenido retraso o mora al momento de pagar su letra de crédito, mientras que el 37,42% respondieron que no han tenido ningún retraso ni mora al momento de cancelar su crédito, finalmente el 24,84% de los encuestados respondieron que a veces tienen retraso en más de una letra de crédito

Pregunta 3: ¿Cuándo usted ha caído en mora ha sido notificado por su oficial de crédito?

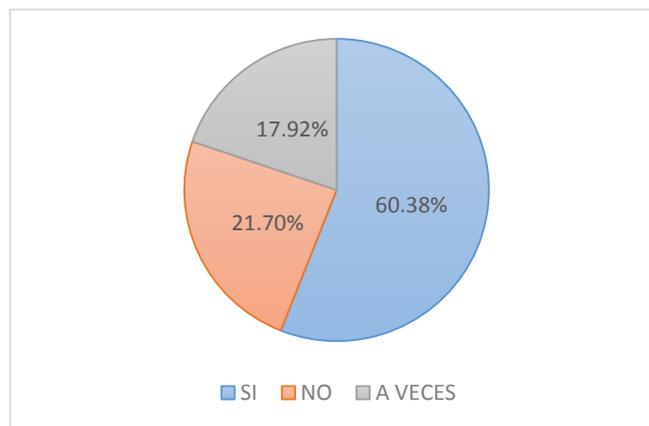
Tabla 8: Notificación por parte del oficial de crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	192	60,38%
NO	69	21%70%
A VECES	57	17,92%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 3: Notificación por parte del oficial de crédito



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la tercera pregunta de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Riobamba se logró obtener los siguientes resultados. El 60,38% respondieron que si son notificados por los oficiales de crédito después de haber caído en mora en su crédito, mientras que el 22,70% respondió que no son notificados por parte de los oficiales de créditos, y el 17,92% respondió que a veces son notificados al caer en mora.

Pregunta 4: ¿Usted tiene más de un crédito en otras instituciones financieras, que impida que cumpla con la puntualidad del pago en la cooperativa Riobamba?

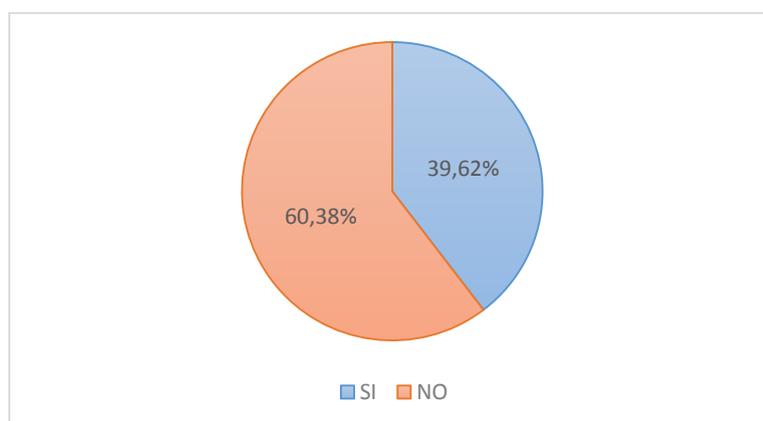
Tabla 9: Varios Créditos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	126	39.62%
NO	192	60.38%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 4: Varios Créditos



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la cuarta pregunta de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Riobamba se logró obtener los siguientes resultados. El 39, 62% respondió que sí, que efectivamente cuentan con más créditos en otras instituciones por lo cual les impide cumplir con la puntualidad del pago, mientras que el 60,38% respondieron que no tienen créditos en otras instituciones financieras.

Pregunta 5: ¿Usted tiene conocimiento de las consecuencias de caer en mora en su crédito?

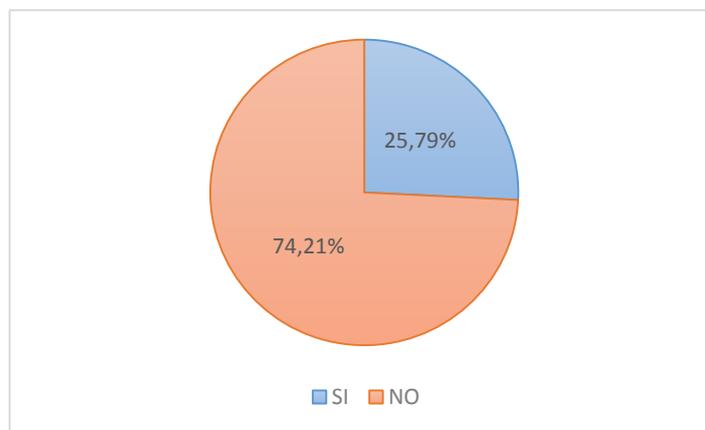
Tabla 10 : Consecuencias de caer en mora

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	82	25.79%
NO	236	74.21%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 5: Consecuencias de caer en mora



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la quinta pregunta de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Riobamba se logró obtener los siguientes resultados. El 25,79% de los encuestados respondieron que si conocen las consecuencias de caer en morosidad, mientras que el 74,21% respondieron que no tiene conocimiento de las consecuencias de caer en morosidad

Pregunta 6: ¿Cuáles son las razones por las que los socios caen en mora?

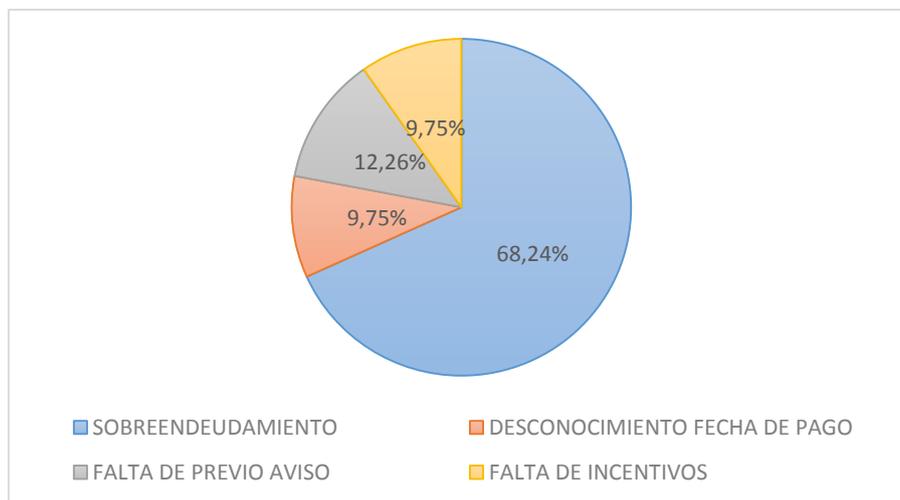
Tabla 11: Razones de caer en mora

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOBREENDEUDAMIENTO	217	68.24%
DESCONOCIMIENTO FECHA DE PAGO	31	9.75%
FALTA DE PREVIO AVISO	39	12.26%
FALTA DE INCENTIVOS	31	9.75%
TOTAL	318	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 6: Razones de caer en mora



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la sexta pregunta de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Riobamba se logró obtener los siguientes resultados. El 68,24% de los encuestados respondieron que el sobreendeudamiento es la principal causa de la morosidad, el 12,26% respondió que se debe a la falta de previo aviso por parte de los asesores de crédito, por otro lado el 9,75% de los encuestados respondieron que se debe al desconocimiento de la fecha de pago y a la falta de incentivos por parte de la cooperativa para un pronto pago.

3.5.2. Encuestas aplicada a los asesores de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia norte.

Pregunta 1: ¿La cooperativa posee estrategias de cobranzas actualizadas y sujetas a las necesidades financieras que necesita la cooperativa?

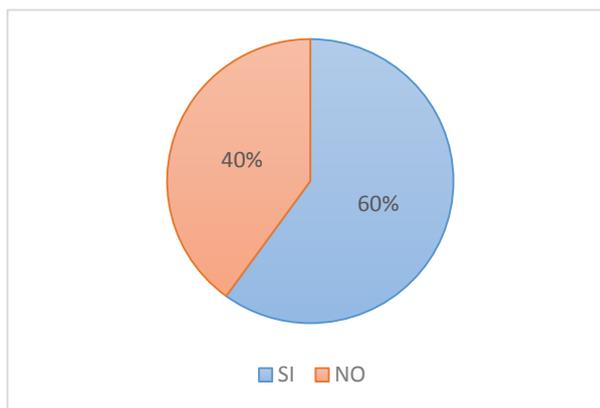
Tabla 12: Estrategias Adecuadas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 7: Estrategias Actualizadas



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la primera pregunta de la encuesta realizada a los oficiales de crédito en la cooperativa Riobamba agencia norte se logró obtener los siguientes resultados. El 60% respondió que si existen estrategias de cobranzas actualizadas a la necesidad financiera de la cooperativa, mientras que el 40% respondió que no poseen estrategias actualizadas dentro del área de cobranzas.

Pregunta 2: ¿Usted al otorgar un crédito analiza la capacidad de pago del socio?

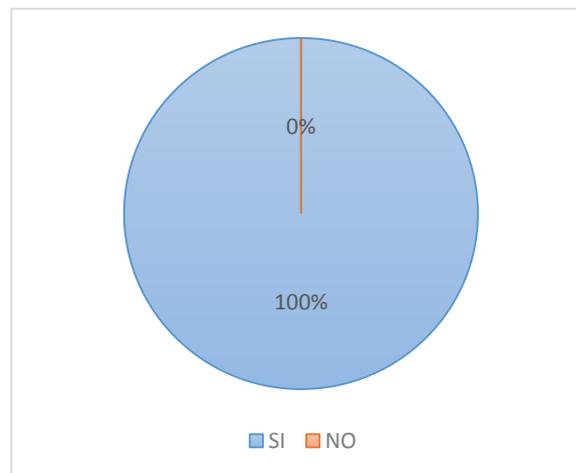
Tabla 13: Capacidad de Pago

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 8: Capacidad de Pago



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la segunda pregunta de la encuesta realizada a los oficiales de crédito en la cooperativa Riobamba agencia norte se logró obtener los siguientes resultados. El 100% respondió que si analizan la capacidad de pago de los socios al momento de otorgar un crédito.

Pregunta 3: ¿Se realiza un seguimiento al socio después del otorgamiento del crédito?

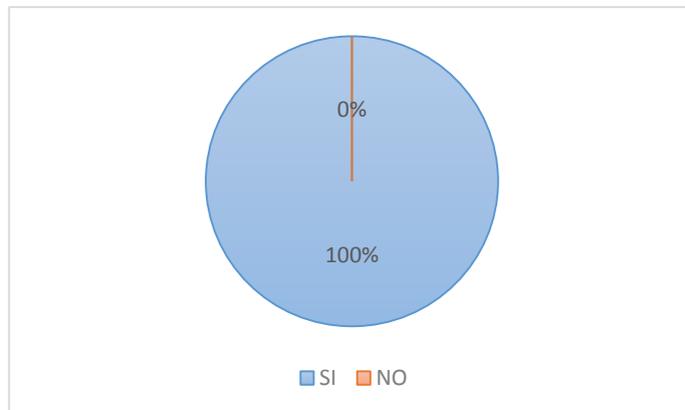
Tabla 14: Seguimiento a los socios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 9: Seguimiento a los socios



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la tercera pregunta de la encuesta realizada a los oficiales de crédito en la cooperativa Riobamba agencia norte se logró obtener los siguientes resultados. El 100% de respondió que si realizan un seguimiento a los socios después del otorgamiento del crédito.

Pregunta 4: ¿Usted considera que el porcentaje de morosidad actual representa una pérdida para la cooperativa?

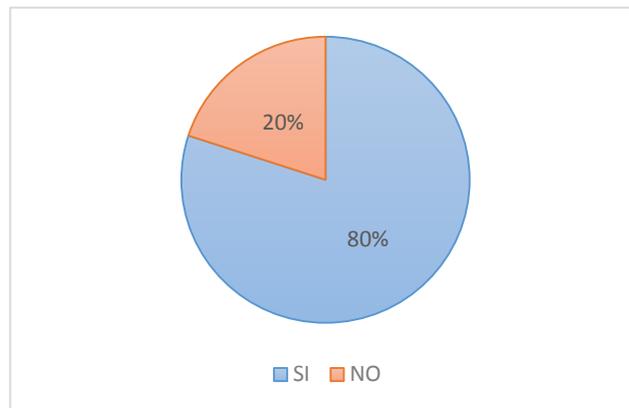
Tabla 15: Morosidad actual es una pérdida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 10: Morosidad Actual es una pérdida



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la cuarta pregunta de la encuesta realizada a los oficiales de crédito en la cooperativa Riobamba agencia norte se logró obtener los siguientes resultados. El 80% afirmaron que si representa una pérdida la morosidad que actualmente tiene la cooperativa, mientras que el 20% respondió que la morosidad actual no representa ninguna pérdida para la cooperativa.

Pregunta 5: ¿Usted considera que las estrategias utilizadas en la cooperativa son efectivas para cumplir los objetivos de la institución?

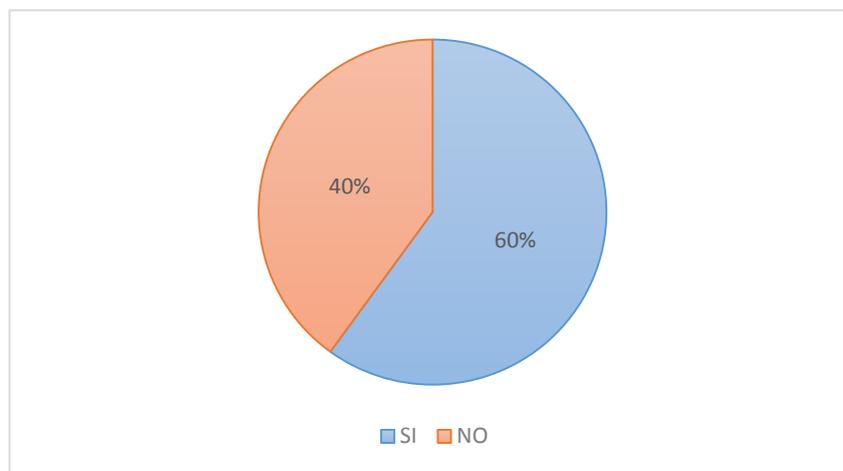
Tabla 16: Estrategias Efectivas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 11: Estrategias Efectivas



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la quinta pregunta de la encuesta realizada a los oficiales de crédito en la cooperativa Riobamba agencia norte se logró obtener los siguientes resultados. El 60% afirmaron que las estrategias utilizadas en la cooperativa son efectivas, mientras que el 40% respondió que dichas estrategias no son favorables para cumplir los objetivos de la cooperativa.

Pregunta 6: ¿Usted considera que tener una morosidad menor al 1% sea positivo para la cooperativa?

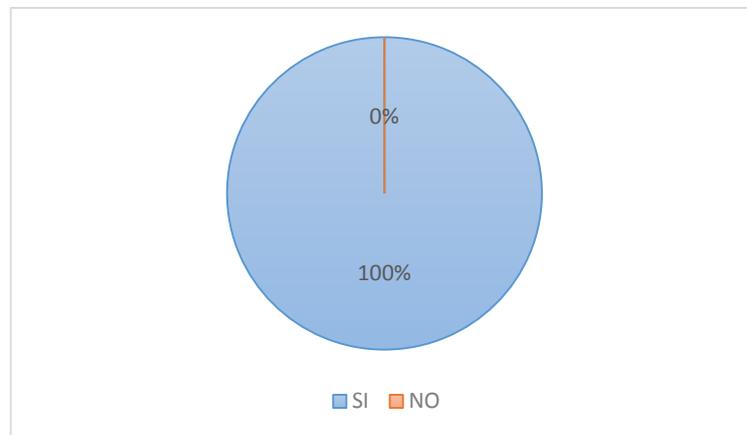
Tabla 17: Reducir la morosidad al 1%

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 12: Reducir la morosidad al 1%



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la sexta pregunta de la encuesta realizada a los oficiales de crédito en la cooperativa Riobamba agencia norte se logró obtener los siguientes resultados. El 100% de los encuestados afirman que reducir la morosidad al 1% es positivo para la cooperativa.

Pregunta 7: ¿Con la creación de nuevas estrategias, usted considera un logro reducir la morosidad de los créditos al 1% dentro de la cooperativa?

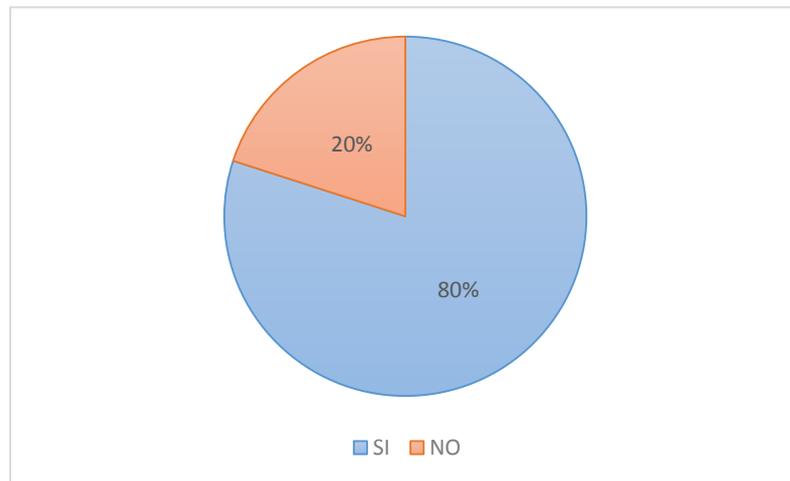
Tabla 18: Nuevas Estrategias

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 13: Nuevas Estrategias



Fuente: Encuestas

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: En la séptima pregunta de la encuesta realizada a los oficiales de crédito en la cooperativa Riobamba agencia norte se logró obtener los siguientes resultados. El 80% de los encuestados aseguraron que la creación de nuevas estrategias ayudara a reducir la morosidad en la cooperativa, mientras que el 20% respondió que no se pueden crear nuevas estrategias.

3.5.3. Entrevista dirigida al coordinador oficina norte y al gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba limitada.

Jefe de Agencia norte: Ing. Jimmy Tandazo

Gerente General: Mcs. Pedro Morales

Pregunta 1: ¿Usted considera que las estrategias de cobranzas utilizadas en la cooperativa son efectivas para cumplir los objetivos de la institución?

- Respuesta jefe de agencia : El Ing. Jimmy Tandazo opina que las estrategias utilizadas son efectivas en cierto modo, pero es necesario implementar nuevas estrategias debido a que sigue existiendo morosidad dentro de la oficina norte y en lo que va del 2018 la morosidad va sufriendo un leve incremento hasta la fecha del primer semestre del año es del 2%
- Respuesta Gerente General. El Mcs. Pedro Morales opina que se debe trabajar día a día para que la morosidad sea la mínima dentro de la cooperativa Riobamba, las estrategias con las que cuenta la entidad de cierto modo son efectivas, pero se busca implementar modernas estrategias modernas y más efectivas para así contrarrestar el principal problema que es la morosidad

Pregunta 2: ¿Usted considera que los problemas económicos, sociales y culturales que atraviesa actualmente el país sea una causa primordial para que se genere morosidad por parte de los socios?

- Respuesta jefe de agencia. Considera que efectivamente los problemas sociales son los que más perjudica a un socio al momento de realizar los pagos puntuales de sus créditos, entre los cuales se encuentran la separación o divorcio de una familia debido a las diversas causas y por el largo tiempo este proceso conlleva.
- Respuesta Gerente General. Los problemas económicos en nuestro país son cada vez más notorios, pero específicamente en la ciudad de Riobamba y dentro del sector financiero en el cual sobre sale el sobreendeudamiento de los socios, ya que solicitan créditos tras crédito estos se deben también en gran parte a la poca cultura y educación financiera que los socios tienen.

Pregunta 3. ¿Usted considera que el porcentaje de morosidad actual representa una pérdida para la cooperativa?

- Respuesta jefe de agencia. La oficina norte en el año 2017 cerró su morosidad con 1,71%, considerada las más bajas dentro del sistema financiero, pero aun siendo un porcentaje bajo sigue representando una pérdida tanto para la oficina norte como para la cooperativa en general. En el primer semestre del año en curso la morosidad de la oficina norte ha incrementado en un 2%.
- Respuesta Gerente General. El año 2017 la cooperativa Riobamba cerró su morosidad con el 1,71% considerada una de las más bajas dentro del sistema financiero y un gran logro dentro de la institución, pero independientemente de ser una de las tasas de morosidad más bajas sigue representando una pérdida dentro de la misma.

Pregunta 4. ¿Usted considera que tener una morosidad menos al 1% sea positivo para la cooperativa?

- Respuesta jefe de agencia. Efectivamente tener una morosidad menor al 1% dentro de la cooperativa sería una gran logro para la institución y a su vez elevaría el prestigio institucional tanto a nivel local como nacional.
- Respuesta Gerente General. Una de los mayores propósitos de todas las instituciones financieras es obtener una morosidad menor al 1%. Dentro de la cooperativa Riobamba lograr este propósito puede ser posible mediante la implementación de nuevas estrategias para reducir la morosidad.

Pregunta 5. ¿Usted cree pertinente crear nuevas estrategias para lograr reducir la morosidad de los créditos al 1% dentro de la cooperativa?

- Respuesta jefe de agencia. Los problemas de morosidad que aquejan a la agencia norte son cada vez más evidentes ya que en el primer semestre del año en curso dentro de la oficina norte se ha elevado la morosidad a un 2%. Debido a este incremento se considera necesario crear nuevas estrategias que nos ayude a reducir aún más la morosidad.

- Respuesta Gerente General. La creación de nuevas estrategias son herramientas necesarias para logra el propósito de disminuir la morosidad al 1% Riobamba.

3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Una vez concluidos los análisis de las encuestas realizadas tanto a los oficiales de crédito como a los socios se puede concluir que el presente proyecto de investigación es importante y de gran ayuda para la misma., basándonos en las preguntas claves como:

Pregunta 4: ¿Usted considera que el porcentaje de morosidad actual representa una pérdida para la cooperativa?

Esta pregunta se realizó a los oficiales de crédito de la agencia norte, el 80% afirmó que el porcentaje actual de la cooperativa por más bajo que sea sigue representando una pérdida para la institución, mientras que un 20% concluyo que ese porcentaje es tan mínimo que no representa ninguna pérdida para la cooperativa.

Pregunta 6: ¿Usted considera que tener una morosidad menor al 1% sea positivo para la cooperativa?

En la siguiente pregunta los oficiales de crédito respondieron de forma unánime, el 100% aseguró que tener una morosidad menor al 1% es positivo para la institución en el entorno financiero, económico y social para la provincia de Chimborazo.

Pregunta 7: ¿Con la creación de nuevas estrategias, usted considera un logro reducir la morosidad de los créditos al 1% de la cooperativa?

En la siguiente interrogante realizada a los oficiales de crédito en la agencia norte, se determinó que el 80% de los encuestados reconocen que es necesario incrementar nuevas estrategias para lograr reducir la morosidad al 1% con la finalidad de ganar más prestigio para la cooperativa, mientras que el 20% de los encuestados están conformes con las políticas y estrategias que se utiliza actualmente dentro de la cooperativa, por lo tanto consideran que no es favorable crear nuevas estrategias.

Basándonos en las respuestas de las preguntas claves de la encuesta aplicada a los socios se puede determinar las siguientes conclusiones.

Pregunta: 1 ¿Previo al vencimiento de su letra de pago del crédito la cooperativa le informa por algún medio de esta obligación?

En la siguiente interrogante se obtuvo los siguientes resultado el 60,38% afirmaron que efectivamente son notificados de las obligaciones de cancelación, así también el 17,92% respondieron que en algunas ocasiones los oficiales de crédito les hacen llegar algún tipo de información sobre los pagos de las letras mientras que el 21,70% negaron haber recibido algún tipo de información sobre sus compromisos de pago por parte de los oficiales

Adicional a la pregunta también se desplego la opción de **¿por qué medio?**

Obteniendo los siguientes resultados el 91,97% respondieron que mediante vía telefónica (llamadas) son informados de las obligaciones de pago, mientras que el 8,03% respondieron que mediante notificaciones o cartas son comunicados de sus obligaciones crediticias.

Pregunta 2: ¿En los pagos de su crédito usted ha tenido mora o retraso al momento de pagarlos?

Esta interrogante se la realizó a los socios de la agencia norte, los mismos que nos supieron informar lo siguiente, el 37,74% afirmaron que han tenido retraso al momento de pagar la letra de su crédito por diversos motivos, mientras que el 37,42% respondieron que no han tenido ningún retraso al momento de cancelar las letras de su crédito, finalmente el 24,84% respondieron que en algunas ocasiones han tenido algún tipo de retraso al momento de pagar sus letras. Lo que nos da a entender que la mayoría de los encuestados han tenido por lo menos un retraso en el pago de las letras del crédito.

Pregunta 5: ¿Usted tiene conocimiento de las consecuencias de caer en mora en su crédito?

En la siguiente interrogante se puede apreciar que el 25,79% de los encuestados están conscientes de los efectos de caer en mora en una institución financiera, mientras que el 74,21% desconoce de las graves consecuencias que tiene la mora en las instituciones financieras, y de qué forma puede llegar a afectar al socio y a su historial crediticio. (Central de riesgos)

Pregunta: 6: ¿Cuáles son las razones por las que un socio cae en mora?

En la siguiente pregunta se puede evidenciar los siguientes resultados. El 68,24% de aseguran que la mayor causa de la morosidad se debe al sobreendeudamiento que algunos socio tienen ya sea en la misma institución financiera o en otras, también el 9,75% asumen que se debe al desconocimiento de la fecha de pago por parte del socio, el 12,26% responde que una razón es la falta del previo aviso por parte de la cooperativa y finalmente un 9,75% asegura que la falta de incentivos a los socios puntuales también es una razón por la que no se pague puntualmente un crédito.

Adicional a esas respuestas muchos encuestados manifestaron que una de las causas también se debe a que sus sueldos no son pagados puntualmente por parte de la empresa, o lugar donde laboran lo que es determinante para que se genere mora de una forma indeseada para el socio.

Una vez realizadas las encuestas dirigidas a los socios como a los oficiales de crédito de la agencia norte y las entrevistas tanto al jefe de agencia y al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Se obtuvo diversos resultados que se complementan con la realización del presente trabajo.

De esta manera queda explicada de una forma clara y concisa, que diseñar nuevas estrategias es de gran importancia para la entidad.

Mismas que tendrán como fin reducir al 1% la morosidad actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba limitada.

CAPÍTULO IV MARCO PROPOSITIVO

4.1. TEMA

Estrategias para reducir el índice de morosidad del micro créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba limitada. Agencia norte

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Antecedentes de la propuesta

4.2.1.1. Reseña histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.; inició sus operaciones el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad.

En sus inicios la Cooperativa Riobamba Ltda.; se encontraba ubicada en la calle Primera Constituyente, frente a la Plaza Román, en donde actualmente es el Consejo Provincial de Chimborazo. Los comerciantes de la feria, se constituyeron en los primeros objetivos para asociarlos, es por esta razón que la oficina se apertura en este sector. El objetivo principal de la cooperativa, fue el rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, venida a menos por otras entidades similares.

En el año de 1985. Luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la cooperativa inicia su fase de la consolidación y expansión, cuando el propio interventor de la cooperativa el Lic. Pedro Morales, asume el mando en la organización y enfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer de la cooperativa, credibilidad que se ha mantenido hasta la presente fecha, convirtiendo a la institución en la primera y más sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito de la provincia de Chimborazo.

Su experiencia al servicio del sector micro—empresarial de la Provincia, le ha permitido entender sus necesidades y ofrecer alternativas adecuadas a su realidad económica. Sin lugar a duda, la Riobamba Ltda. Ha respaldado el desarrollo económico y social de Chimborazo (Cooperativa de Ahorro y Credito Riobamba Ltda, 2013)

La “Financiera Popular” como también se le conoce a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es una entidad de intermediación financiera dedicada a la captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro y certificados de depósito a plazo fijo; y el otorgamiento de créditos en su mercado de influencia, satisfaciendo de esta manera las demandas de créditos vinculados a actividades de agricultura, artesanía, consumo, comercio, vivienda y microempresa, fomentando el progreso y el desarrollo de la comunidad.

- La cooperativa Riobamba basada en los principios básicos de cooperación, mantiene una participación activa con la comunidad siendo su aporte significativo en las actividades de beneficio social, deportivo y cultural.
- Se encuentra bajo la supervisión de las SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) (**Cooperativa de Ahorro y Credito Riobamba Ltda, 2013**)

4.2.2. Información general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

4.2.2.1. Misión

Impulsar el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados y la comunidad a través de servicios financieros de calidad, con personal comprometido y sustentado en los principios y valores cooperativos.

4.2.2.2. Visión

Consolidarnos como una institución financiera sólida y solvente, apoyando al desarrollo de los sectores productivos y contribuyendo a la consolidación de la economía popular y solidaria.

4.2.2.3. Objetivos

FINANCIERO – CLIENTE.

- Incrementar captaciones
- Aumentar colocaciones

SOCIO –CLIENTE

- Mejorar la calidad de atención y servicio a los socios
- Ampliar la cobertura geográfica

PROCESO INTERNO

- Optimizar los procesos de la institución
- Aprender y crecer
- Contar con un personal capacitado
- Optimizar la satisfacción del cliente interno.

4.2.2.4. Principios

Los principios cooperativos son lineamientos o parámetros para juzgar el comportamiento de los integrantes de la institución y tomar decisiones.

PRIMER PRINCIPIO.

4.2.2.4.1. Adhesión Abierta y Voluntaria

Significa que todos los socios tienen la posibilidad de acceder a los servicios que presta la cooperativa, además no existe discriminación por género, raza, clase social, posición económica, política o religión, en la cual las personas deben estar dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva ser socio.

SEGUNDO PRINCIPIO

4.2.2.4.2. Control democrático de los socios:

Se gobierna a través de una Asamblea, en la que los socios asambleístas son electos mediante selección democrática, por lo cual los socios tienen derecho a elegir y ser elegidos.

TERCER PRINCIPIO

4.2.2.4.3. Participación económica de los socios.

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa, siendo el capital propiedad común de los socios y los excedentes incrementan el patrimonio institucional.

CUARTO PRINCIPIO

4.2.2.4.4. Autonomía e independencia.

Las cooperativas son organizaciones de ayuda mutua que son controladas por sus socios.

QUINTO PRINCIPIO

4.2.2.4.5. Educación, entrenamiento e información

Las cooperativas brindan educación y entretenimiento a sus socios, directivos y colaboradores.

Las cooperativas informan a sus socios y al público en general, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

La información relacionada con la cooperativa, están disponible para todos los socios.

SEXTO PRINCIPIO

4.2.2.4.6. Cooperación entre cooperativa

Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

SÉPTIMO PRINCIPIO

4.2.2.4.7. Compromiso con la comunidad

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comida, religión o áreas de influencia por medio de las políticas aceptadas por sus miembros. (Cooperativa de Ahorro y Credito Riobamba Ltda, 2013)

4.2.2.5. Valores

- Solidaridad
- Transparencia
- Honestidad
- Equidad
- Integración
- Trabajo en equipo compromiso social

Tabla 19: Detalle de la organización Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Ruc: 0690045389001	Correo electrónico: riobamba@cooprio.fin.ec
Razón social: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.	Número de resolución SEPS: DEPS-ROEPS-2013-000466
Tipo de organización: Cooperativa de Ahorro y Crédito	Segmento/nivel: segmento 1
Provincia: Chimborazo	Estado: activa

Cantón: Riobamba	Representante Legal (Gerente): Morales Morocho Segundo Pedro
Parroquia: Lizarzaburu	Presidente del consejo de administración: Guaraca Matute Elsa Susana
Dirección. 10 de Agosto s/n Cristóbal Colon	Presidente consejo de vigilancia: Arroba Bermeo Italo Rosendo
Teléfono: 032962431	Secretario: Zambrano Garzon Ernesto

Fuente: (<https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/organizacion.jsf>, s.f.)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

4.2.2.6. Productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

La Cooperativa Riobamba Ltda. Se ha mantenido en el mercado cooperativista, prestando los siguientes productos y servicios financieros.

Tabla 20: Productos y Servicios COAC Riobamba Ltda.

1. PRODUCTOS DE AHORROS	
PRODUCTO	AHORRO NORMAL
DETALLE	Es un producto de ahorro que le garantiza la disponibilidad inmediata de su dinero tanto depósitos como retiros de dinero.
BENEFICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mejores tasas de interés en el sistema financiero • Capitalización mensual de interés • Participación en rifas y sorteos anuales • Servicio médico gratuito en el Hospital Andino de Chimborazo • Seguro exsequial
REQUISITOS	PERSONAS NATURALES <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia de la cedula y papeleta de votación socio y cónyuge de ser el caso • Pago servicio básico actualizado del domicilio • Fotografía tamaño carnet

	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro mínimo (\$ 60) <p>PERSONAS JURÍDICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio dirigido al Lic. Pedro Morales (Gerente General) • Nombre y número de C.I de los representante • Nombre de la cuenta • Copia de cedula y papeleta de votación de los representantes (original y copia) • 1 foto tamaño carnet de los representantes • Copia del acta interna donde fueron elegidos los representantes • Copia de los estatutos y reglamentos • Copia del acta de nombramiento del MIES o Economía Popular y Solidaria • Ruc original y copia • Copia servicio básico • Ahorro mínimo \$ 20
PRODUCTO	AHORRO INFANTIL
DETALLE	Abrir una cuenta de ahorros a nuestros hijos, es la mejor forma de inculcar en ellos la cultura de ahorro, que en su futuro será uno de los pilares fundamentales para alcanzar el éxito de su vida.
BENEFICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de sus ahorros de forma inmediata • La mejor tasa de interés del mercado financiero • Capitalizaciones mensual de intereses • Incentivos para nuestros pequeños socios como: entrega de kits escolares al inicio del periodo escolar, agasajo navideños entre otros
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Original y copia de la cedula de identidad del representante y cónyuge de ser el caso • Copia de la cedula de identidad del menor o partida de nacimiento • Pago servicio básico actualizado

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografía del representante • Ahorro mínimo \$ 10 																		
PRODUCTO	AHORRO PROGRAMADO																		
DETALLE	Siempre será recomendable contar con un fondo de ahorro que nos permite cubrir los gastos inesperados, por eso ponemos a su consideración dos formas de hacerlo:																		
BENEFICIOS	<p>FONDOS DE RESERVA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor rentabilidad y seguridad a la inversión • Mejor tasa de interés del mercado financiero • El socio fija el plazo para el cual puede contratar el fondo de reserva <p>CUENTA DE AHORRO DÉCIMO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés atractiva de acuerdo al tiempo • El monto inicial dependerá o lo fijara el socio • El ahorro decimo tendrá aportaciones mensuales y podrá ser mediante debito de la cuenta de ahorro a la vista o depósitos en efectivo • El socio podrá retirar o renovar a su ahorro decimo, al vencimiento del plazo pactado según conste en el contrato de depósito. 																		
REQUISITOS	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Fondos de reserva</td> <td style="text-align: center;">ahorro decimo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="text-align: center;">PLAZO DE AHORRO</th> <th style="text-align: center;">TASA DE INTERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1 AÑO</td> <td style="text-align: center;">6,00%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2 AÑOS</td> <td style="text-align: center;">7,00%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3 AÑOS</td> <td style="text-align: center;">8,00%</td> </tr> </tbody> </table> </td> <td style="text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="text-align: center;">PLAZO DEL AHORRO</th> <th style="text-align: center;">TASA DE INTERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">6 MESES</td> <td style="text-align: center;">4,00%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 AÑO</td> <td style="text-align: center;">5,00%</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </table>	Fondos de reserva	ahorro decimo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="text-align: center;">PLAZO DE AHORRO</th> <th style="text-align: center;">TASA DE INTERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1 AÑO</td> <td style="text-align: center;">6,00%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2 AÑOS</td> <td style="text-align: center;">7,00%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3 AÑOS</td> <td style="text-align: center;">8,00%</td> </tr> </tbody> </table>	PLAZO DE AHORRO	TASA DE INTERES	1 AÑO	6,00%	2 AÑOS	7,00%	3 AÑOS	8,00%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="text-align: center;">PLAZO DEL AHORRO</th> <th style="text-align: center;">TASA DE INTERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">6 MESES</td> <td style="text-align: center;">4,00%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 AÑO</td> <td style="text-align: center;">5,00%</td> </tr> </tbody> </table>	PLAZO DEL AHORRO	TASA DE INTERES	6 MESES	4,00%	1 AÑO	5,00%
Fondos de reserva	ahorro decimo																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="text-align: center;">PLAZO DE AHORRO</th> <th style="text-align: center;">TASA DE INTERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1 AÑO</td> <td style="text-align: center;">6,00%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2 AÑOS</td> <td style="text-align: center;">7,00%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3 AÑOS</td> <td style="text-align: center;">8,00%</td> </tr> </tbody> </table>	PLAZO DE AHORRO	TASA DE INTERES	1 AÑO	6,00%	2 AÑOS	7,00%	3 AÑOS	8,00%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="text-align: center;">PLAZO DEL AHORRO</th> <th style="text-align: center;">TASA DE INTERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">6 MESES</td> <td style="text-align: center;">4,00%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 AÑO</td> <td style="text-align: center;">5,00%</td> </tr> </tbody> </table>	PLAZO DEL AHORRO	TASA DE INTERES	6 MESES	4,00%	1 AÑO	5,00%				
PLAZO DE AHORRO	TASA DE INTERES																		
1 AÑO	6,00%																		
2 AÑOS	7,00%																		
3 AÑOS	8,00%																		
PLAZO DEL AHORRO	TASA DE INTERES																		
6 MESES	4,00%																		
1 AÑO	5,00%																		
PRODUCTO	Certificados de aportación																		
DETALLE	Te invitamos a formar parte de la mejor institución financiera del centro del país, al abrir tu cuenta de certificados de aportación te conviertes en el dueño de la cooperativa y serás uno de los miles de socios satisfechos de pertenecer a una institución reconocida nacional.																		

BENEFICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Sus depósitos en capital social de la cooperativa permiten participar en la Asamblea General de Representantes y tomar las mejores decisiones para que la institución diga creciendo. • Acceso inmediato al servicio exequial, cobertura gratuita, sin mensualidades y con la seguridad de contar con el apoyo de la cooperativa en los momentos más difíciles • Participación en rifas y sorteos.
REQUISITOS	
PRODUCTO	Depósitos a plazo fijo
DETALLE	Su dinero seguro en la mejor institución financiera con clasificación A otorgada por la Class International Rating con la mejor rentabilidad del mercado financiero.
BENEFICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Tasas de interés competitivas, negociables de acuerdo al monto de la colocación y el plazo. • Cobro de interés mensual o al vencimiento de acuerdo a su necesidad • La cooperativa asume el impuesto a los rendimientos financieros, lo que hace más rentable su inversión • Acceso a créditos inmediatos con garantía de su certificado de depósito a plazo fijo • Participación en sorteos anuales de fabulosos premios.
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cedula y papeleta de votación • Copia de un servicio básico • 1 foto tamaño carnet

2. PRODUCTOS DE CRÉDITOS	
PRODUCTO	CREDITOS COMERCIALES O PRODUCTIVOS
DETALLE	Créditos que son otorgados a personas naturales o jurídicas, que llevan contabilidad o que tengan actividades productivas cuyo nivel de ventas superen los \$ 100.000 anuales; están

	dirigidos a financiar proyectos de inversión, activos fijos, capital de trabajo, etc. a un plazo de 48 meses.
CARACTERISTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Valor: desde \$ 3.000 hasta \$ 10.000 • Garantía: quirografaria o hipotecaria (dependiendo del monto) • Dividendos: mensuales • Tasa interés: máxima convencional vigente del banco central ()
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • Cedula de identidad y papeleta de votación del socio y cónyuge, cedula de identidad y papeleta de votación del garante(s) y cónyuge. • Copia del RUC, documento que justifique la actividad económica del garante (s) • Balance anual • Declaración del impuesto a la renta de los últimos 3 años • Perfil de inversión (mayor a \$ 20.000) • 1 foto del socio • Planilla de servicio básico, con vigencia de los últimos 2 meses • Escritura del inmueble, certificado de gravamen del Registro de Propiedad, impuesto al predio, cedula y papeleta de votación de dueños (s) del inmueble Hipotecario. • En caso de tener bienes, copia de predio(s) y matricula del vehículo.
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad u agilidad • Requisitos accesibles • Tasas de interés competitivas. Del 10,35%
PRODUCTO	CRÉDITOS DE CONSUMO

DETALLE	Está destinado para todas aquellas personas naturales que trabajan en relación de dependencia o perciben un sueldo.
CARACTERISTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Valor desde \$ 100 hasta \$100.000 • Garantía: quirografaria, hipotecaria, prendaria (compra de vehículo nuevo)- dependiendo del monto. • Dividendos: mensuales • Tasa de interés: Mínima convencional vigente del Banco Central
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de cuenta de ahorros • Cedula de identidad y papeleta de votación(socio y cónyuge; garante y cónyuge) • Pago servicio básico • Copia del impuesto predial • Copia de la escritura del bien a hipotecar(caso de ser hipotecario) • Certificado de gravamen actualizado, copia de cedula de los dueños del predio. • Fotografía del socio.
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés mínima permitida en el Banco Central • Tasa de interés del 15,20% • Requisitos mínimos • El trámite del crédito dura 48 horas • Se puede realizar abonos al capital sin penalizaciones • Cuotas y plazos flexibles.
PRODUCTO	CRÉDITOS INSTITUCIONALES
DETALLE	La cooperativa celebra convenios institucionales de crédito, a través de un contrato que se firma entre los representantes legales de la entidad y la cooperativa Riobamba.
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de la cuenta de ahorro

	<ul style="list-style-type: none"> • Cedula de identidad y papeleta de votación (socio y cónyuge, garante y cónyuge) • Rol de pagos, Ruc Rise • Pago del servicio básico • Copia del impuesto predial • Certificado del monto de crédito emitido por la institución del convenio • Fotografía del socio.
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés mínima permitida por el Banco Central y un punto menos (-1%) a la tasa vigente establecida por la institución • Requisitos mínimos • El trámite del crédito dura 48 horas • Se puede realizar abonos al capital sin penalizaciones • Cuotas y plazos flexibles.
PRODUCTO	CRÉDITOS PARA VIVIENDA
DETALLE	El crédito de vivienda está destinado a los socios que deseen adquirir, ampliar o mejorar su vivienda, cuenta con una tasa de interés privilegiada y el plazo acorde a la capacidad de pago.
CARACTERISTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Valor: desde \$5.000 hasta \$ 60.000 • Garantía: Hipotecaria propia(el mismo bien que de va a comprar, construir arreglar o ampliar) • Dividendos: mensual, plazo acorde a la capacidad • Tasa de interés del 10%
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de cuenta • Certificado de gravamen y copia de escrituras • Compromiso de compra – venta en el caso de adquisición de bienes y planos aprobados,

	<p>presupuestos de obra en los casos de construcción y arreglos de la vivienda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cedula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge • Justificado de ingresos dependiendo a la actividad económica (dependientes: rol de pagos certificado de ingresos. Copia de libreta donde se acredita el sueldo o salario; independientes: Ruc, Rise, patentes, facturas, carnet de comerciantes) • Pago del predio urbano. • Pago de servicio básico del domicilio actual • 1 foto del socio.
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés privilegiada 10% cuota fija. • Plazo de acuerdo a la capacidad de pago • Requisitos flexibles • La aprobación del crédito será máxima en 72 horas • Luego de otorgado el crédito el socio puede hacer abonos al capital o pre cancelar la deuda
PRODUCTO	MICROCRÉDITOS
DETALLE	El objetivo es impulsar el desarrollo económico de las personas a través de un crédito a través de un crédito que va dirigido a pequeños y medianos negocios de estos formales e informales, generando de esta manera el desarrollo de la provincia y el país.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Valor: desde \$ 200 hasta \$ 20.000 • Garantía: persona, hipotecaria, prendaria (compra de vehículo nuevo). En dependencia del monto • Dividendos: semanales. Quincenales o mensuales • Tasa de interés: Tasa máxima convencional vigente del Banco Central
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cedula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge. Cedula de identidad y papeleta de votación del garante(s) y cónyuge

	<ul style="list-style-type: none"> • Ruc, patente, (o cualquier documento que justifique el negocio del socio o garante) • Copia del servicio básico actual (socios y garantes) • 1 foto tamaño carnet • Apertura de cuentas de ahorro • Copia de escritura del bien a hipotecar(en caso de ser hipotecario) • Certificado de gravámenes actualizados, copia de la cedula de los dueños del predio (en caso de ser hipotecario)
VENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interese inferior al de otras instituciones financieras 17,30% • Puede ser destinado para cualquier necesidad del socio • El crédito se tramita en 48 horas • Requisitos flexibles • Se puede realizar abonos al capital o cancelación total del crédito.

3. OTROS SERVICIOS	
SERVICIOS	DETALLES
Pago nomina al personal	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio personalizado • Acceso a todos los beneficios sociales
Tarjeta de cajero automático	<ul style="list-style-type: none"> • Cajeros ubicados en cada una de las oficinas de la cooperativa.
Pago del bono del desarrollo Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de Guano, Chunchi y Alausi • No es necesario ser socio de la institución.
Remesas	<ul style="list-style-type: none"> • La CAIXA • BCE • Eurogiros • Financoop • Red conecta • Money gram, etc etc etc

Pago de pensión jubilar y montepío	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar una solicitud para obtener su cobro en la cooperativa Riobamba Ltda. • Carnet del IESS • Indicar el N° de cuenta de ahorros • Copia de la cedula de identidad
Pago de pensiones y matriculas escolares	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad educativa “San Vicente de Paul” • La Salle • Academia “Gral. Bernardo Dávalos
Pago agua potable	<ul style="list-style-type: none"> • EPEMAPAR
Seguro exequial	<ul style="list-style-type: none"> • SOLEXEQUIAL • Convenio en la prestación de servicios funerarios para los socios fallecidos por cualquier causa.

Fuente: COAC Riobamba. Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

4.2.2.7. Ubicación geográfica

Tabla 21: Ubicación Geográfica COAC Riobamba Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	
OFICINAS	INFORMACIÓN
Riobamba – Matriz	Dirección: 10 de Agosto s/n y Colon Teléfonos: 032 962-431/ 032 960 -270 / 032 969497 Correo: riobamba@cooprio.fin.ec
Agencia Norte	Dirección : Av: Daniel Leon Borja y la Calle 44 Teléfonos: 032 961 250 Correo: norte@cooprio.fin.ec
Agencia Sur	Dirección: Av Leopoldo Freire y Bucarets diagonal al mercado mayorista Teléfonos: 032 626 280 Correo: sur@cooprio.fin.ec
Agencia Condamine	Dirección: Carabobo y Esmeralda interior del centro comercial “ la Condamine” Teléfonos: 032 942 202 Correo: condamine@cooprio.fin.ec
Agencia Dávalos	Dirección: Pichincha y New York Teléfonos: 032 940 513 Correo: davalos@cooprio.fin.ec

Agencia Guano	Dirección: Av. 20 de Diciembre y León Hidalgo Teléfonos: 032 900 131 Correo: guano@cooprio.fin.ec
Agencia Alausí	Dirección: Av 5 de Junio y Rocafuerte Teléfonos: 032 931 154 Correo: alausí@cooprio.fin.ec
Agencia Chunchi	Dirección: Simón Bolívar y Capital Ricaurte Teléfonos: 032 936 049 Correo: chunchi@cooprio.fin.ec
Agencia Cumanda	Dirección: Av. 9 de octubre entre 1ra constituyente y Abdón calderón Teléfonos: 032 326 450 Correo: cumanda@cooprio.fin.ec
Agencia Cuenca centro	Dirección: Mariscal S 584 y Hermano miguel Teléfonos: 072 835 099 Correo: cunca_centro@corporativa.fin.ec
Agencia Cuenca Arenal	Dirección: Av de las Americas Y general Escan Teléfonos: 072 855 212 Correo: <u>cuenca@cooprio.fin.ec</u>
Agencia Quito	Dirección: Av. Teniente Hugo Ortiz y mariscal sucre Teléfonos: 02 2619 679 Correo: quito@cooprio.fin.ec

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

4.2.2.8. Organigrama estructural

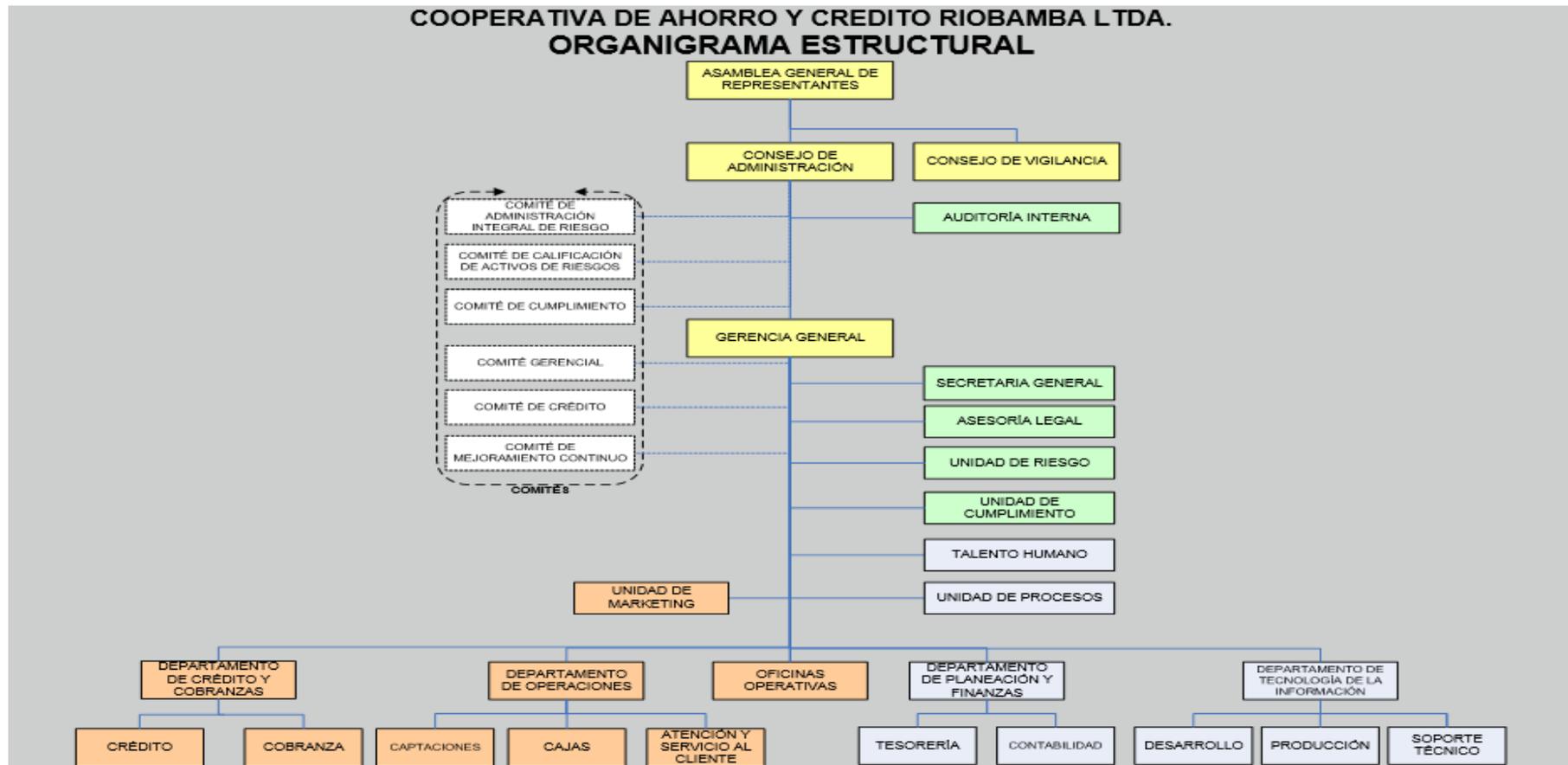


Figura 1: Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

4.2.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.2.3.1. Objetivo general

Diseñar estrategias para disminuir el índice de morosidad de los microcréditos en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Limitada. Agencia norte

4.2.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la situación financiera actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- Realizar un análisis integral de la morosidad de los micro créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia norte
- Proponer estrategias a partir del análisis integral de la morosidad de los micros créditos para la Cooperativa de Ahorro Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte.

4.2.4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para poder desarrollar la propuesta del presente trabajo se ha dividido en tres objetivos específicos que son primordiales para la ejecución de la investigación.

4.2.4.1. Análisis de la situación financiera actual de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

Para poder realizar un análisis de la situación financiera actual de la institución se utilizará como base y punto de partida los estados financieros tales como balance general y estado de resultados del año 2016 y 2017 de la cooperativa, en los cuales se realizará en primera instancia un análisis vertical y horizontal para posteriormente analizar la situación financiera actual de la cooperativa

Tabla 22: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.				
BALANCE GENERAL				
ANÁLISIS VERTICAL AÑOS 2016 Y 2017				
CUENTAS	TOTAL 2016	Vertical 2016	TOTAL 2017	Vertical 2017
FONDOS DISPONIBLE	\$ 67,837,463.37	22.94%	\$ 56,903,644.40	17.97%
Caja	3,162,296.84	1.07%	3,862,168.75	1.22%
Bancos y otras instituciones financieras	64,675,166.53	21.87%	53,041,475.65	16.75%
Operaciones interbancarias		0.00%		0.00%
INVERSIONES	24,227,556.33	8.19%	62,860,236.02	19.85%
Disponibles venta ESPV	24,227,556.33	8.19%	62,860,236.02	19.85%
Cartera de Créditos	162,583,372.38	54.99%	156,454,497.10	49.40%
cartera de créditos comerciales por vencer	11,778,364.40	3.98%	7,396,515.00	2.34%
de 1 a 180 días	2,921,760.77	0.99%	1,984,691.72	0.63%
de 181 a 360 días	2,617,342.97	0.89%	1,636,527.03	0.52%
De más de 360 días	6,239,260.66	2.11%	3,775,296.25	1.19%
Cartera de créditos de consumo por vencer	51,738,411.40	17.50%	50,301,463.22	15.88%
de 1 a 180 días	12,505,760.32	4.23%	11,772,238.69	3.72%
de 181 a 360 días	10,601,976.20	3.59%	10,252,388.99	3.24%
De más de 360 días	28,630,674.88	9.68%	28,276,835.54	8.93%
Cartera de créditos de vivienda por vencer	14,874,345.29	5.03%	13,934,420.31	4.40%
de 1 a 180 días	1,799,309.14	0.61%	1,809,858.88	0.57%
de 181 a 360 días	1,749,679.66	0.59%	1,732,112.66	0.55%
De más de 360 días	11,325,356.49	3.83%	10,392,288.77	3.28%
Cartera de créditos para la microempresa por vencer	85,952,557.66	29.07%	86,259,851.03	27.24%
de 1 a 180 días	21,430,595.01	7.25%	20,397,649.68	6.44%
de 181 a 360 días	18,345,240.27	6.20%	17,439,278.26	5.51%
De más de 360 días	46,176,722.38	15.62%	48,422,923.09	15.29%
consumo reestructurado por vencer	0.00	0.00%	10391.93	0.00%
vivienda reestructurada por vencer	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Microempresa por vencer	0.00	0.00%	7,644.47	0.00%

Cartera de créditos comerciales que no devengan interés	113,408.91	0.04%	107,820.88	0.03%
Cartera de créditos de consumo que no devengan interés	322,887.13	0.11%	232,276.51	0.07%
Cartera de créditos de vivienda que no devengan interés	83,101.44	0.03%	78,925.77	0.02%
Cartera de créditos para la microempresa que no devengan interés	1,465,773.28	0.50%	782,203.58	0.25%
Cartera de créditos comercial vencida	88,426.99	0.03%	102,523.56	0.03%
Cartera de créditos de consumo vencida	319,352.06	0.11%	243,359.97	0.08%
Cartera de créditos de vivienda vencida	93,391.63	0.03%	27,283.65	0.01%
Cartera de créditos para la microempresa vencida	1,120,361.30	0.38%	1,179,037.61	0.37%
(provisiones para créditos incobrables)	-\$5,367,099.11	-1.82%	-\$4,209,060.39	-1.33%
Cuentas por cobrar	1,363,500.74	0.46%	1,532,717.17	0.48%
Bienes realizables adjudicados	70,608.50	0.02%	53,064.00	0.02%
Propiedades y equipo	6,216,051.14	2.10%	5,869,161.44	1.85%
Otros activos	2,283,910.66	0.77%	3,558,646.43	1.12%
Inversiones en acciones y participaciones	719,398.00	0.24%	548,370.13	0.17%
Otras cuentas "Otros activos"	1,744,940.31	0.59%	3,015,820.91	0.95%
(provisión para otros activos irre recuperables)	-180,427.65	-0.06%	-5,544.61	0.00%
TOTAL ACTIVOS	264,582,463.12	89.49%	287,231,966.56	90.69%
Gastos	31,082,707.39	10.51%	29,481,145.31	9.31%
TOTAL GENERAL DE ACTIVOS Y GASTOS	295,665,170.51	100.00%	316,713,111.87	100.00%
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	205,301,650.71	70.85%	226,546,017.11	70.92%
Depósitos a la vista	92,942,344.92	32.08%	104,383,096.37	32.68%
Operaciones de reparto	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Depósitos a plazo	112,199,049.04	38.72%	122,009,287.00	38.19%
De 1 a 30 días	18,358,804.42	6.34%	18,733,761.89	5.86%
De 31 a 90 días	30,510,470.94	10.53%	35,106,491.23	10.99%
De 91 a 180 días	27,498,961.30	9.49%	31,330,456.30	9.81%
de 181 a 360 días	32,913,718.80	11.36%	35,309,185.94	11.05%

De más de 360 días	2,917,093.58	1.01%	1,529,391.64	0.48%
Depósitos por confirmar		0.00%		0.00%
Depósitos restringidos	160,256.75	0.06%	153,633.74	0.05%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	67,180.03	0.02%	55,187.93	0.02%
ACEPTACIONES EN CIRCULACION		0.00%		0.00%
CUENTAS POR PAGAR	7,212,137.41	2.49%	7,170,896.32	2.24%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	8,094,625.74	2.79%	6,036,233.75	1.89%
VALORES EN CIRCULACION		0.00%		0.00%
OTROS PASIVOS	21,646.72	0.01%	4,156.48	0.00%
TOTAL DEL PASIVO	220,697,240.61	76.17%	239,812,491.59	75.07%
CAPITAL SOCIAL	20,100,133.58	6.94%	19,920,566.97	6.24%
Aportes de socios	20,100,133.58	6.94%	19,920,566.97	6.24%
RESERVAS	17,647,760.54	6.09%	21,605,710.62	6.76%
Legales	16,212,200.04	5.60%	20,170,150.12	6.31%
Especiales	579,937.36	0.20%	579,937.36	0.18%
Revaloración del patrimonio	855,623.14	0.30%	855,623.14	0.27%
Por resultados no operativos		0.00%	0.00	0.00%
OTROS APORTES PATRIMONIALES		0.00%	0.00	0.00%
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	3,047,932.29	1.05%	3,152,551.40	0.99%
Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	3,047,932.29	1.05%	3,152,551.40	0.99%
Superávit por valuación de inversiones en acciones		0.00%		0.00%
RESULTADOS	3,089,396.10	1.07%	2,740,645.98	0.86%
Utilidades o excedentes acumulados		0.00%		0.00%
TOTAL PATRIMONIO	43,885,222.51	15.15%	47,419,474.97	14.84%
TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS	34,172,103.49	11.79%	32,221,791.29	10.09%
TOTAL PASIVO PATRIMONIO Y CUENTAS DE INGRESOS	289,754,566.61	100.00%	319,453,757.85	100.00%

Fuente: Estados Financieros COAC Riobamba Ltda. (Análisis Vertical)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

4.2.4.1.1. Análisis vertical del Balance General año 2016-2017

Año 2016.

El comportamiento del balance general en el año 2016 arrojó los siguientes resultados, en el activo se contabilizó un valor de \$264, 582,463.12 USD millones, los mismos que representan un 89,40% del total del balance lo que para el año 2016 fue muy optimo en comparación al año 2015.

El incremento del activo se debe a los siguientes rubros: cartera de crédito que está representado por el 54,99% de los activos lo que nos indica que la cooperativa ha tenido una excelente colocación en créditos por parte de los socios, otro rubro son las inversiones que representa el 8,19% del total de los activos, esto significa que sigue incrementando la confianza de los socios al depositar su dinero en la institución.

En disponible arrojó el 22.94% del total de los activos lo que significa que posee \$ 67, 837,463.37USD millones, esto quiere decir que la cooperativa cuenta con este valor para hacer frente cualquier inconveniente financiero en caso de ser necesario.

Finalmente tenemos la cuenta de otros activos que representan el 0,77% del total del activo considerados también como activos improductivos dentro de la cooperativa, lo que significa que es un valor mínimo que tiene la institución dentro del sistema financiero.

Los pasivos referentes al año 2016 se contabilizó un valor de \$ 220, 697,240.61USD , millones, que representan el 76,77% del total del balance general, que se nota un incremento en comparación al año anterior, los rubros que conforman el pasivo y los que sobre salen en el mismo son los siguientes:

Cuentas por pagar que representa el 2,49% en términos monetarios equivale a \$ 7.212.137.4USD. Otro rubro son las obligaciones financieras que representa el 2,79% que en términos monetarios equivale a \$8.094.625.74USD. Lo que significa que la institución no mantiene deudas elevadas con otras instituciones.

El rubro más significativo de la cuenta de los pasivos son los depósitos a plazo fijo que representan el 38,72%, en términos monetarios equivale a \$ 92.942.344.92USD. Esto

significa que ha existido un incremento a comparación al año anterior y mayor confiabilidad de los socios.

La estructura del patrimonio determina un crecimiento del 15,15% en términos monetarios equivale a \$43.885.222.51USD del total del balance general.

Los rubros que forman parte de esta cuenta son: capital social que representa el 6.94% que en términos monetarios equivale a \$ 20.100.133.58USD dando a entender que los aportes de los socios siguen en crecimiento constante.

Las reservas representan el 6.09% del patrimonio que en términos monetarios equivale a \$17.647, 760,54USD. La cuenta de reservas está conformada de la siguiente manera: reserva legal, especial y revaloraciones del patrimonio.

El último rubro son los resultados que representan el 1.07% en términos monetarios equivale a \$ 3.089.396.10USD.

Año 2017

El comportamiento del balance general en el año 2017 se puede obtener los siguientes resultados, en el activo se contabilizó un valor de \$ 264, 582,463.12 USD millones, que representan el 90.69% del total del balance general, este resultado fue muy óptimo en comparación al año 2016 ya que se obtuvo un crecimiento significativo para la cooperativa.

El incremento del activo en el año 2017 se debe a los siguientes rubros: La cartera de crédito que representa el 49,40% de los activos que en términos monetarios equivale a \$ 156.454.497.10 USD lo que nos indica que la cooperativa ha tenido una leve disminución en la colocación en créditos por parte de los socios.

Otro rubro importante son las inversiones que representa el 19,85%, en términos monetarios equivale a \$ 62.860.236.02 USD del total de los activos, lo que significa un incremento en la confianza de los socios al depositar su dinero en la institución.

El disponible representa el 17,97% que en términos monetarios equivale a \$ 56.903.644.40 USD ha tenido una disminución en comparación al año anterior, este valor es el que se utiliza para hacer frente para todos los inconvenientes financieros que la cooperativa pudiera tener en cualquier instancia.

Finalmente tenemos otros activos en los cuales encontramos a los activos improductivos que representa el 1,12% que en términos financieros equivalen a \$ 3.558.646.43 USD. Significa que han incrementado los gastos en activos improductivos los mismos que son importantes para el funcionamiento de la cooperativa.

Los pasivos referentes en el año 2017 se contabilizó un valor de \$ 239.812.491,59 USD millones, los mismos que representan el 75,07% del total del balance general, los rubros que conforman el pasivo son los siguientes.

Cuentas por pagar que representa el 2,24% en términos monetarios equivale a \$ 7.170.896.32 USD. Otra cuenta son las obligaciones financieras que representa el 1,89% en términos monetarios equivale a \$ 6.036.233.75 USD. En comparación al año anterior a tenido una gran disminución.

Lo que significa que la cooperativa Riobamba no mantiene deudas elevadas.

El rubro más significativo son los depósitos a plazo fijo que representan el 38,19% en términos monetarios equivale a US\$ 122.009.287. Esto significa que ha existido un incremento a comparación al año anterior y mayor confiabilidad de los socios.

La estructura del patrimonio determina un crecimiento del 14,84% en términos monetarios equivale a \$ 47.419.474.97 USD del total del balance general.

Los rubros que forman parte de esta cuenta son: capital social que representa el 6,24% que en términos monetarios equivale a \$ 19.920.566.97 USD en comparación al año anterior ha tenido una disminución por parte de las aportaciones de los socios.

Las reservas representan el 6,74% del patrimonio que en términos monetarios equivale al \$ 21.605.710.62 USD. La cuenta de reservas está conformada de la siguiente manera: reserva legal, especial y revaloraciones del patrimonio.

El último rubro son los resultados que representan el 0,86% en términos monetarios equivale a \$ 2.740.645.98 USD (ver tabla 22)

Tabla 23: Estado de Resultados Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.				
ESTADO DE RESULTADOS				
ANÁLISIS VERTICAL AÑOS 2016 Y 2017				
DESCRIPCION	TOTAL 2016	VERTICAL 2016	TOTAL 2017	VERTICAL 2017
INGRESOS FINANCIEROS	28,884,784.76	100.00%	27,680,021.98	100.00%
Intereses y descuentos ganados	28,688,085.18	99.32%	27,444,482.54	99.15%
Comisiones ganadas	534.93	0.01%	64.00	0.00%
Utilidades financieras	267.87	0.02%	17,780.03	0.06%
Ingresos por servicios	195,901.78	0.65%	217,695.41	0.79%
EGRESOS FINANCIEROS	11,976,852.00	41.46%	12,255,581.00	44.28%
Intereses causados	11,976,852.00	41.46%	12,255,581.00	44.28%
Comisiones causadas	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Pérdidas financieras	0.00	0.00%	0.00	0.00%
MARGEN BRUTO FINANCIERO	16,907,932.76	58.54%	15,424,440.98	55.72%
OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES	10,909,791.18	37.77%	10,795,275.79	39.00%
INGRESOS OPERACIONALES	37,618.69	0.13%	18,569.41	0.07%
Otros ingresos operacionales	37,618.69	0.13%	18,569.41	0.07%
EGRESOS OPERACIONALES	10,947,409.87	37.90%	10,813,845.20	39.07%
Gastos operacionales	10,947,409.87	37.90%	10,813,845.20	39.07%
otras pérdidas operacionales		0.00%		0.00%
MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES	5,998,141.58	20.77%	4,629,165.19	16.72%
PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	6,296,987.54	21.80%	4,666,481.43	16.86%
Provisiones	5,418,289.62	18.76%	3,575,094.00	12.92%
Depreciaciones	520,641.17	1.80%	748,259.17	2.70%
Amortizaciones	358,056.75	1.24%	340,128.26	1.23%
MARGEN OPERACIONAL NETO	-289,845.96	-1.00%	-34,316.24	-0.12%
INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES	3,388,242.06	11.73%	2,774,962.22	10.03%
Otros ingresos	5,249,700.04	18.17%	4,523,199.90	16.34%
Otros gastos y pérdidas	1,124.73	0.00%	34,822.01	0.13%
Impuestos y participación a empleados	1,860,333.25	6.44%	1,704,415.67	6.16%
RESULTADO DEL EJERCICIO	3,098,396.10	10.73%	2,740,645.98	9.90%

Fuente: Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. (Análisis Vertical)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

4.2.4.1.2. Análisis vertical del estado de resultados del año 2016.

La estructura del estado de resultados está conformada de la siguiente manera.

El rubro de los ingresos contabilizó un valor de \$ 28.884.784.76 USD que representa el 100% de los ingresos. Este rubro está conformado de las siguientes cuentas: intereses y descuentos ganados que representan el 99.32% en términos monetarios equivale a \$ 28.688.085.18 USD, la cuenta de ingresos por servicios que representa el 0.65% de los ingresos que en términos monetarios equivale a \$ 195.901.78 USD.

También tenemos comisiones ganadas y utilidades financieras que entre las 2 representan el 3% del total de los ingresos financieros.

Los egresos financieros representan el 41.46% en términos monetarios equivale a \$ 11.976.852.00 USD este valor y porcentaje se le atribuye a la cuenta de intereses causados la cual conforman la cuenta de los egresos. Otras cuentas que conforman los egresos son: comisiones causadas y pérdida financiera, las mismas que no afectan a los ingresos ni a los egresos de la cooperativa.

Otra cuentas son los ingresos operacionales que representa el 0.13% del estado de resultado que en términos monetarios equivale a \$ 37.618.69 USD.

Otra cuenta son los gastos operacionales que representan el 37.90% del estado de resultados que en términos monetarios equivale a \$ 10.947.409.87 USD esta cuenta es muy significativa ya que si aumenta afectaría a la utilidad.

Finalmente se encuentra el resultado del ejercicio que representa el 10,73% que en términos monetarios equivale a \$ 3.098.396.10 USD. Esto quiere decir que la cooperativa Riobamba ha cerrado su ejercicio contable con una ganancia. (Ver tabla 22)

4.2.4.1.3. Análisis vertical del estado de resultados del año 2017.

La estructura del estado de resultados está conformada de la siguiente manera.

En los ingresos se contabilizó un valor de \$ 27.680.021.98 USD que representa el 100% de los ingresos. Este rubro está conformado de las siguientes cuentas: intereses y descuentos ganados que representan el 99.15%, en términos monetarios equivale a \$ 27.444.482.54 USD, la cuenta de ingresos por servicios que representan el 0.79% de los ingresos que en términos monetarios equivale a \$ 217.695.41 USD

Las cuentas con menor porcentaje de los ingresos financieros son, comisiones ganadas y utilidades financieras que entre las 2 representan el 0.06% del total de los ingresos financieros.

El rubro de los egresos financieros representan el 44.28% que en términos monetarios equivale a \$ 12.255.581.00 USD, este valor y porcentaje se le atribuye a la cuenta de intereses causados la cual conforma la cuenta de los egresos. Entre los cuales están: comisiones causadas y pérdida financiera, las mismas que no afectan los ingresos ni los egresos.

Otros ingresos operacionales que representa el 0.07% del estado de resultado que en términos monetarios equivale a \$ 18.569.41 USD.

El rubro de los egresos operacionales están representados por la cuenta de gastos operacionales que representan el 39.07%, en términos monetarios equivale a \$ 10.813.845.20 USD, esta cuenta es muy significativa ya que si incrementa la utilidad disminuirá.

Finalmente se encuentra con el resultado del ejercicio que representa el 9.90% que en términos monetarios equivale a \$ 2.740.645.98 USD. Pese que la institución ha incrementado sus egresos operacionales en comparación al año anterior aun así la cooperativa Riobamba ha cerrado el ejercicio contable con una ganancia menor a la del año anterior. (Ver tabla 23)

Tabla 24: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
Fuente Estados Financieros COAC Riobamba Ltda. (Análisis Horizontal)
Autor: Cristian Cumbillo Granizo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.				
BALANCE GENERAL				
ANÁLISIS HORIZONTAL AÑOS 2016 Y 2017				
CUENTAS	TOTAL 2016	TOTAL 2017	HORIZONTAL	
			Variación Absoluta	Relativa
FONDOS DISPONIBLE	\$ 67,837,463.37	\$ 56,903,644.40	-\$10,933,818.97	-16.12%
Caja	3,162,296.84	3,862,168.75	\$ 699,871.91	22.13%
Bancos y otras instituciones financieras	64,675,166.53	53,041,475.65	-\$11,633,690.88	-17.99%
Operaciones interbancarias				
INVERSIONES	24,227,556.33	62,860,236.02	\$ 38,632,679.69	159.46%
Disponibles venta ESPV	24,227,556.33	62,860,236.02	\$ 38,632,679.69	159.46%
Cartera de Créditos	162,583,372.38	156,454,497.10	-\$ 6,128,875.28	-3.77%
cartera de créditos comerciales por vencer	11,778,364.40	7,396,515.00	-\$ 4,381,849.40	-37.20%
de 1 a 180 días	2,921,760.77	1,984,691.72	-\$ 937,069.05	-32.07%
de 181 a 360 días	2,617,342.97	1,636,527.03	-\$ 980,815.94	-37.47%
De más de 360 días	6,239,260.66	3,775,296.25	-\$ 2,463,964.41	-39.49%
Cartera de créditos de consumo por vencer	51,738,411.40	50,301,463.22	-\$ 1,436,948.18	-2.78%
de 1 a 180 días	12,505,760.32	11,772,238.69	-\$ 733,521.63	-5.87%
de 181 a 360 días	10,601,976.20	10,252,388.99	-\$ 349,587.21	-3.30%
De más de 360 días	28,630,674.88	28,276,835.54	-\$ 353,839.34	-1.24%
Cartera de créditos de vivienda por vencer	14,874,345.29	13,934,420.31	-\$ 939,924.98	-6.32%
de 1 a 180 días	1,799,309.14	1,809,858.88	\$ 10,549.74	0.59%
de 181 a 360 días	1,749,679.66	1,732,112.66	-\$ 17,567.00	-1.00%
De más de 360 días	11,325,356.49	10,392,288.77	-\$ 933,067.72	-8.24%
Cartera de créditos para la microempresa por vencer	85,952,557.66	86,259,851.03	\$ 307,293.37	0.36%
de 1 a 180 días	21,430,595.01	20,397,649.68	-\$ 1,032,945.33	-4.82%
de 181 a 360 días	18,345,240.27	17,439,278.26	-\$ 905,962.01	-4.94%
De más de 360 días	46,176,722.38	48,422,923.09	\$ 2,246,200.71	4.86%
consumo reestructurado por vencer	0.00	1,427,360.53	\$ 1,427,360.53	
vivienda reestructurada por vencer	0.00	10391.93	\$ 10,391.93	
Microempresa por vencer	0.00	7,644.47	\$ 7,644.47	

Cartera de créditos comerciales que no devengan interés	113,408.91	107,820.88	-\$ 5,588.03	-4.93%
Cartera de créditos de consumo que no devengan interés	322,887.13	232,276.51	-\$ 90,610.62	-28.06%
Cartera de créditos de vivienda que no devengan interés	83,101.44	78,925.77	-\$ 4,175.67	-5.02%
Cartera de créditos para la microempresa que no devengan interés	1,465,773.28	782,203.58	-\$ 683,569.70	-46.64%
Cartera de créditos comercial vencida	88,426.99	102,523.56	\$ 14,096.57	15.94%
Cartera de créditos de consumo vencida	319,352.06	243,359.97	-\$ 75,992.09	-23.80%
Cartera de créditos de vivienda vencida	93,391.63	27,283.65	-\$ 66,107.98	-70.79%
Cartera de créditos para la microempresa vencida	1,120,361.30	1,179,037.61	\$ 58,676.31	5.24%
(provisiones para créditos incobrables)	-\$5,367,099.11	-\$4,209,060.39	\$ 1,158,038.72	-21.58%
Cuentas por cobrar	1,363,500.74	1,532,717.17	\$ 169,216.43	12.41%
Bienes realizables adjudicados	70,608.50	53,064.00	-\$ 17,544.50	-24.85%
Propiedades y equipo	6,216,051.14	5,869,161.44	-\$ 346,889.70	-5.58%
Otros activos	2,283,910.66	3,558,646.43	\$ 1,274,735.77	55.81%
Inversiones en acciones y participaciones	719,398.00	548,370.13	-\$ 171,027.87	-23.77%
Otras cuentas "Otros activos"	1,744,940.31	3,015,820.91	\$ 1,270,880.60	72.83%
(provisión para otros activos irrecuperables)	-180,427.65	-5,544.61	\$ 174,883.04	-96.93%
TOTAL ACTIVOS	264,582,463.12	287,231,966.56	\$ 22,649,503.44	8.56%
Gastos	31,082,707.39	29,481,145.31	-\$ 1,601,562.08	-5.15%
TOTAL GENERAL DE ACTIVOS Y GASTOS	295,665,170.51	316,713,111.87	\$ 21,047,941.36	7.12%
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	205,301,650.71	226,546,017.11	\$ 21,244,366.40	10.35%
Depósitos a la vista	92,942,344.92	104,383,096.37	\$ 11,440,751.45	12.31%
Operaciones de reparto	0.00	0.00	\$ -	
Depósitos a plazo	112,199,049.04	122,009,287.00	\$ 9,810,237.96	8.74%
De 1 a 30 días	18,358,804.42	18,733,761.89	\$ 374,957.47	2.04%
De 31 a 90 días	30,510,470.94	35,106,491.23	\$ 4,596,020.29	15.06%
De 91 a 180 días	27,498,961.30	31,330,456.30	\$ 3,831,495.00	13.93%
de 181 a 360 días	32,913,718.80	35,309,185.94	\$ 2,395,467.14	7.28%
De más de 360 días	2,917,093.58	1,529,391.64	-\$ 1,387,701.94	-47.57%
Depósitos por confirmar			\$ -	

Depósitos restringidos	160,256.75	153,633.74	-\$ 6,623.01	-4.13%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	67,180.03	55,187.93	-\$ 11,992.10	-17.85%
ACEPTACIONES EN CIRCULACION			\$ -	
CUENTAS POR PAGAR	7,212,137.41	7,170,896.32	-\$ 41,241.09	-0.57%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	8,094,625.74	6,036,233.75	-\$ 2,058,391.99	-25.43%
VALORES EN CIRCULACION			\$ -	
OTROS PASIVOS	21,646.72	4,156.48	-\$ 17,490.24	-80.80%
TOTAL DEL PASIVO	220,697,240.61	239,812,491.59	\$ 19,115,250.98	8.66%
CAPITAL SOCIAL	20,100,133.58	19,920,566.97	-\$ 179,566.61	-0.89%
Aportes de socios	20,100,133.58	19,920,566.97	-\$ 179,566.61	-0.89%
RESERVAS	17,647,760.54	21,605,710.62	\$ 3,957,950.08	22.43%
Legales	16,212,200.04	20,170,150.12	\$ 3,957,950.08	24.41%
Especiales	579,937.36	579,937.36	\$ -	0.00%
Revaloración del patrimonio	855,623.14	855,623.14	\$ -	0.00%
Por resultados no operativos		0.00	\$ -	
OTROS APORTES PATRIMONIALES	0.00	0.00	\$ -	
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	3,047,932.29	3,152,551.40	\$ 104,619.11	3.43%
Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	3,047,932.29	3,152,551.40	\$ 104,619.11	3.43%
Superávit por valuación de inversiones en acciones			\$ -	
RESULTADOS	3,089,396.10	2,740,645.98	-\$ 348,750.12	-11.29%
Utilidades o excedentes acumulados			\$ -	
TOTAL PATRIMONIO	43,885,222.51	47,419,474.97	\$ 3,534,252.46	8.05%
TOTAL CUENTAS DE RESULTADO ACREEDORAS	34,172,103.49	32,221,791.29	-\$ 1,950,312.20	-5.71%
TOTAL PASIVO PATRIMONIO Y CUENTAS DE INGRESOS	289,754,566.61	319,453,757.85	\$ 29,699,191.24	10.25%

4.2.4.1.4. Análisis horizontal del balance general años 2016 y 2017.

En el presente análisis se determinaran las variaciones existentes de las cuentas entre el año 2016 y 2017 del balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Los activos han sufrido una variación del 8.56% que representa un incremento en relación al año 2016, este incremento es de \$22.649.503.44 USD

La estructura de los activos ha tenido la presente variación en las siguientes cuentas:

Cartera de crédito con una disminución del -3.77% en términos monetarios equivale a - \$ 6.128.875.28 USD. Lo que significa que los créditos han tenido una leve disminución para el año 2017.

Las cuentas por cobrar han tenido una variación positiva del 12.41%, en términos monetarios equivale a un incremento de \$ 169.216.43 USD.

En el rubro de los pasivos tenemos una variación del 8.66% que en términos monetarios ha tenido un incremento de \$ 19.115.250.98 USD.

Este comportamiento corresponde al incremento permanente en las captaciones de los socios, lo cual evidencia la confianza en la cooperativa. Dicho incremento representa una variación del 8.74%, en términos monetarios es igual a \$ 9.810.237.96 USD.

Otras cuentas han tenido una variación negativa pero representativa para la cooperativa como: cuentas por pagar su variación es de -0.57%, en términos monetarios representa una disminución de \$ -41,241.09 USD

El patrimonio ha tenido una variación positiva del 8.05%, en términos monetarios representan un incremento de \$ 3.534.252.46 USD. La cuenta que más relevancia a tenido en este rubro son las reservas con una variación del 22.43%, en términos monetarios han tenido un incremento de \$ 3.957.950.08 USD (ver tabla 24)

Tabla 25: Estado de Resultados Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.				
ESTADO DE RESULTADOS				
ANÁLISIS HORIZONTAL AÑOS 2016 Y 2017				
descripción	TOTAL 2016	TOTAL 2017	HORIZONTAL	
			ABSOLUTA	RELATIVA
INGRESOS FINANCIEROS	28,884,784.76	27,680,021.98	-1,204,762.78	-4.17%

Intereses y descuentos ganados	28,688,085.18	27,444,482.54	-1,243,602.64	-4.33%
Comisiones ganadas	534.93	64.00	-470.93	-88.04%
Utilidades financieras	267.87	17,780.03	17,512.16	6537.56%
Ingresos por servicios	195,901.78	217,695.41	21,793.63	11.12%
EGRESOS FINANCIEROS	11,976,852.00	12,255,581.00	278,729.00	2.33%
Intereses causados	11,976,852.00	12,255,581.00	278,729.00	2.33%
Comisiones causadas				
Pérdidas financieras				
MARGEN BRUTO FINANCIERO	16,907,932.76	15,424,440.98	-1,483,491.78	-8.77%
OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES	10,909,791.18	10,795,275.79	-114,515.39	-1.05%
INGRESOS OPERACIONALES	37,618.69	18,569.41	-19,049.28	-50.64%
Otros ingresos operacionales	37,618.69	18,569.41	-19,049.28	-50.64%
EGRESOS OPERACIONALES	10,947,409.87	10,813,845.20	-133,564.67	-1.22%
Gastos de operacionales	10,947,409.87	10,813,845.20	-133,564.67	-1.22%
otras perdidas operacionales				
MARGEN OPERACIONAL ANTES PROVISIONES	5,998,141.58	4,629,165.19	-1,368,976.39	-22.82%
PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	6,296,987.54	4,666,481.43	-1,630,506.11	-25.89%
Provisiones	5,418,289.62	3,575,094.00	-1,843,195.62	-34.02%
Depreciaciones	520,641.17	748,259.17	227,618.00	43.72%
Amortizaciones	358,056.75	340,128.26	-17,928.49	-5.01%
MARGEN OPERACIONAL NETO	-289,845.96	-34,316.24	255,529.72	-88.16%
INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES	3,388,242.06	2,774,962.22	-613,279.84	-18.10%
Otros ingresos	5,249,700.04	4,523,199.90	-726,500.14	-13.84%
Otros gastos y pérdidas	1,124.73	34,822.01	33,697.28	2996.03%
Impuestos y participación a empleados	1,860,333.25	1,704,415.67	-155,917.58	-8.38%

RESULTADO DEL EJERCICIO	3,098,396.10	2,740,645.98	-357,750.12	-11.55%
--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------------	----------------

Fuente: Estados Financieros COAC Riobamba Ltda. (Análisis Horizontal)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

4.2.4.1.5. Análisis horizontal del estado de resultados años 2016 y 2017

En el presente análisis se determinara la variación existente de las cuentas entre el año 2016 y 2017 del estado de resultados.

En el rubro de los ingresos financieros se puede denotar una variación negativa del -4,17%, en términos monetarios equivale a \$ -1, 204,762.78 USD. Este resultado significa que en el año 2017 los ingresos financieros han disminuido en más de 1 millón.

En el rubro de los egresos financieros existe una variación positiva del 2,33% para esta cuenta. Pero para la cooperativa es algo negativo ya que han incrementado los gastos en un valor de \$ 278,729.00 USD. Este resultado nos da a entender que el año 2017 se ha gastado más que en año 2016.

Finalmente tenemos la cuenta de resultados que ha tenido una variación del -11,55% lo que significa algo negativo para la entidad, en términos monetarios la cooperativa ha perdido \$ 357,750.12 USD. En el año 2017.

Lo que da a entender que en el año 2017 la institución ha disminuido sus ganancias.

4.2.4.2. Análisis integral de la morosidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Es una de las instituciones financieras más solventes y sólidas dentro del sistema financiero nacional, considerada como la número uno en la provincia de Chimborazo.

El departamento de créditos y cobranzas está a cargo de identificar, monitorear, controlar y reportar los riesgos crediticios asociados a la gestión del negocio. Así como también de generar planes de mitigación de los mismos.

Los resultados de morosidad del año 2017 son los siguientes:

Cartera judicial.

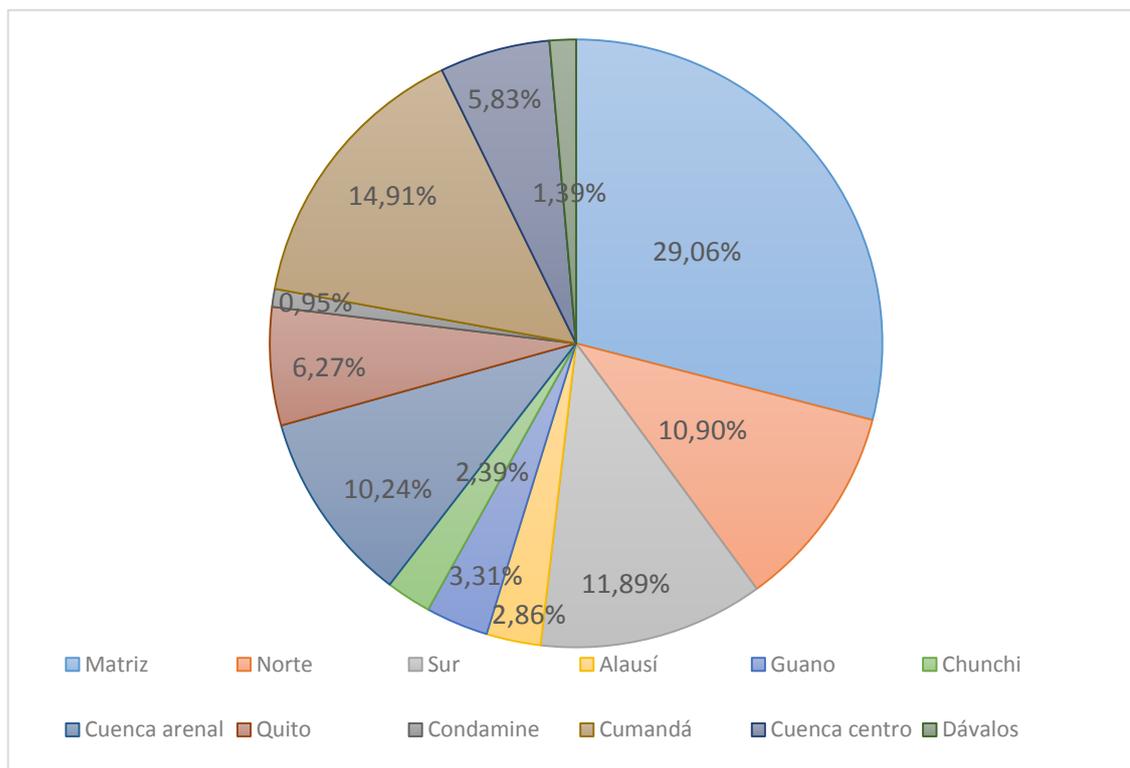
AGENCIA	CARTERA 2016	TOTAL 2016	PORCENTAJE 2016	CARTE RA 2017	TOTAL 2017	PORCENTAJE 2017
Matriz	41	323.317	29.06%	51	271.595	20.48%
Norte	22	121.326	10.90%	45	190.512	14.37%
Sur	26	132.335	11.89%	27	176.504	13.31%
Alausí	10	31.879	2.86%	29	223.330	16.84%
Guano	8	36.779	3.31.%	4	45.505	3.43%
Chunchi	6	26.585	2.39%	9	37.591	2.83%
Cuenca arenal	32	113.893	10.24%	23	51.393	3.88%
Quito	17	69.814	6.27%	13	54.409	4.10%
Condamine	3	10.596	0.95%	6	37.917	2.86%
Cumandá	34	165.876	14.91%	29	146.757	11.07%
Cuenca centro	18	64.841	5.83%	25	70.661	5.33%
Dávalos	3	15.454	1.39%	5	19.797	1.49%
Total Cartera	220	1.112.737		266	1.325.971	

Figura 2: Composición de la Cartera Judicial Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Fuente: Indicadores de Morosidad COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 14: Cartera Judicial año 2016



Fuente: Indicadores de Morosidad COAC Riobamba Ltda. (ver figura 2)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. En cuanto a la cartera judicial del año 2016 se obtuvo los siguientes resultados. 220 operaciones en la etapa de judicial o procesos, en términos monetarios equivalen a una pérdida de \$ 1.112.737 USD

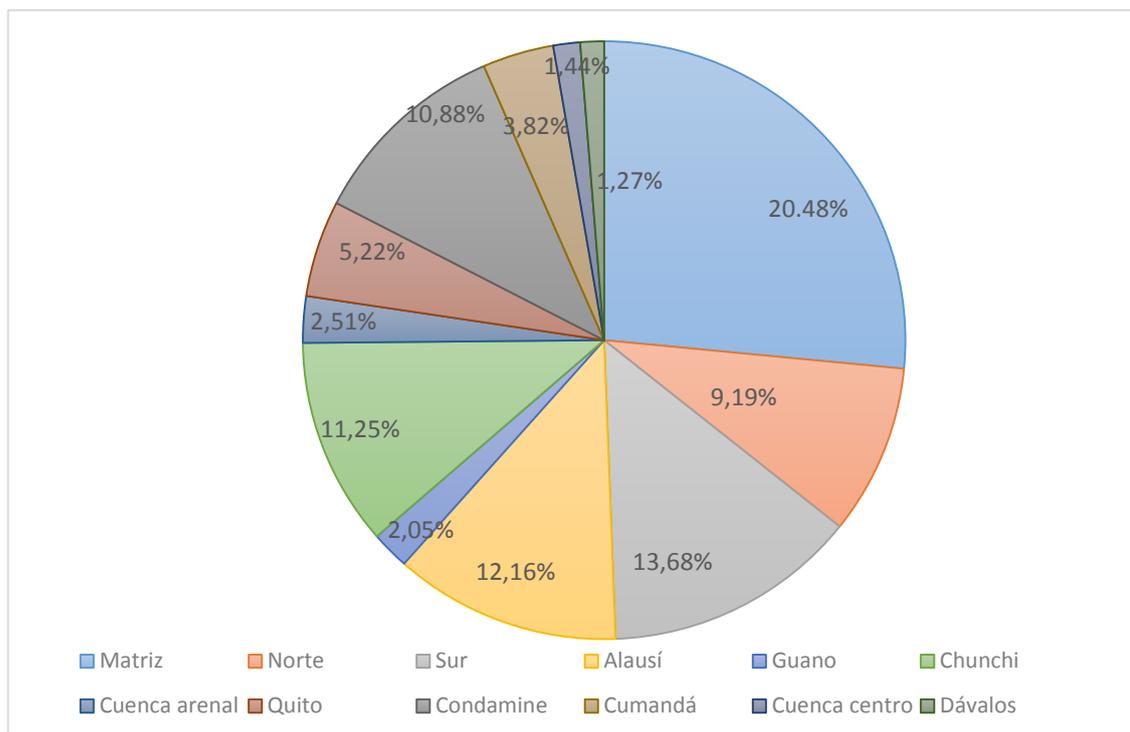
En la ciudad de Riobamba podemos encontrar 3 agencias con mayor número de casos de mora en proceso de judicial dichas agencias son.

La casa matriz cuenta con 41 operaciones en etapa judicial que representa el 29,06%, en términos monetarios equivale a \$ 323.317 USD

En segundo lugar se encuentra la agencia sur cuenta con 26 operaciones en el proceso de judicial que representa el 11,89%, en términos monetarios equivale a \$121.367 USD

En tercer lugar podemos encontrar a la agencia norte con 22 operaciones en fase judicial que representa el 10,90%, en términos monetarios equivale a \$ 121.367 USD (ver figura 2)

Gráfico 15: Cartera Judicial 2017



Fuente: Indicadores de Morosidad COAC Riobamba Ltda. (ver figura 2)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. En cuanto a la cartera judicial en el año 2017 se obtiene los siguientes resultados. 266 operaciones en la etapa judicial, en términos monetarios equivalen a una pérdida de \$1.325.971 USD

En la ciudad de Riobamba tenemos 2 agencias con mayor número de casos de mora en proceso judicial las cuales son:

La casa matriz cuenta con 51 operaciones judiciales que representa el 20,48% que en términos monetarios equivale a \$ 271.595 USD.

En segundo lugar se encuentra la agencia norte que cuenta con 45 operaciones en proceso judicial que representa el 14,37% que en términos monetarios equivale a \$190.512 USD. (Ver figura 2)

4.2.4.2.1. Comparación de la cartera judicial del año 2016 y 2017

Tabla 26: Carera Judicial Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

CARTERA 2016	TOTAL 2016	CARTERA 2017	TOTAL 2017	VARIACIÓN	PORCENTAJE
220	1.112.737	266	1.325.971	213,234	19.16%

Fuente: Indicadores de Morosidad COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis

En la siguiente tabla se puede observar el incremento de la cartera judicial de 46 operaciones crediticias lo que significa que ha incrementado en un 19,16% del año 2016 al 2017, en términos monetarios representa pérdida de \$ 213.234 USD para la cooperativa. (Ver tabla 26)

4.2.4.2.2. Comparación de la cartera judicial del año 2016 y 2017 Agencia Norte.

Tabla 27: Cartera Judicial Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte

AGENCIA	CARTERA 2016	TOTAL 2016	CARTERA 2017	TOTAL 2017	VARIACIÓN	PORCENTAJE
AGENCIA NORTE	22	121.367	45	190.512	69.145	56,97%

Fuente: Indicadores de Morosidad COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis

La agencia norte tiene los siguientes resultados un incremento de la cartera judicial de 23 operaciones crediticias en el año 2017, lo que representa un incremento en un 56,97% en este proceso judicial del año 2016 al 2017, en términos monetarios representan un aumento en la pérdida de \$ 69.145 USD que ha tenido la agencia norte por el in pago en los créditos por parte de los socios.

Una de las principales causas de esta gran pérdida se debe a que las estrategias que utiliza el departamento de cobranzas de la cooperativa Riobamba ya no son del todo favorables o efectivas al momento de aplicarlas. Por lo que es necesario diseñar nuevas estrategias para poder disminuir el índice de morosidad en el proceso de judicial. (Ver tabla 27)

4.2.4.2.3. Composición de la cartera de créditos de la agencia norte.

DESCRIPCION	VALOR	TOTAL
Cartera de créditos neta		\$ 22,935,772.00
cartera de créditos por vencer		\$ 22,543,570.30
Cartera de créditos comercial por vencer	\$ 1,055,039.09	
Cartera de créditos por vencer de consumo	\$ 7,182,381.50	
Cartera de créditos por vencer de vivienda	\$ 1,990,597.26	
Cartera de créditos por vencer microcrédito	\$ 12,315,552.45	
Cartera de créditos que no devenga interés		\$ 172,018.29
Cartera de crédito comercial que no devenga interés	\$ 15,447.24	
Cartera de crédito de consumo que no devenga interés	\$ 33,251.13	
Cartera de crédito de vivienda que no devenga interés	\$ 11,301.61	
Cartera de crédito de microcrédito que no devenga interés	\$ 112,018.31	
Cartera de crédito vencida		\$ 220,183.41
Cartera de crédito comercial vencida	\$ 14,532.10	
Cartera de crédito de consumo vencida	\$ 34,524.76	
Cartera de crédito de vivienda vencida	\$ 3,875.23	
Cartera de crédito de microcrédito vencida	\$ 167,251.32	

Figura 3: Composición de la Cartera de Créditos COAC Riobamba Ltda. Agencia Norte

Fuente: Estados Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis: La estructura de la cartera de crédito de la agencia norte está conformada en su mayor parte por la cartera por vencer lo que significa que la mayoría de los socios están al día en sus obligaciones financieras. La cartera vencida corresponde a todos los socios que reportan retrasos en la cancelación de las cuotas pactadas al momento de la solicitar esta obligación crediticia. La cartera que no devenga interés en comparación a las otras carteras es la más baja, esto es desfavorable para la agencia ya que dejan de generar intereses para la institución. (Ver figura 3)

4.2.4.2.3.1. Composición de la cartera bruta de créditos de la agencia norte:

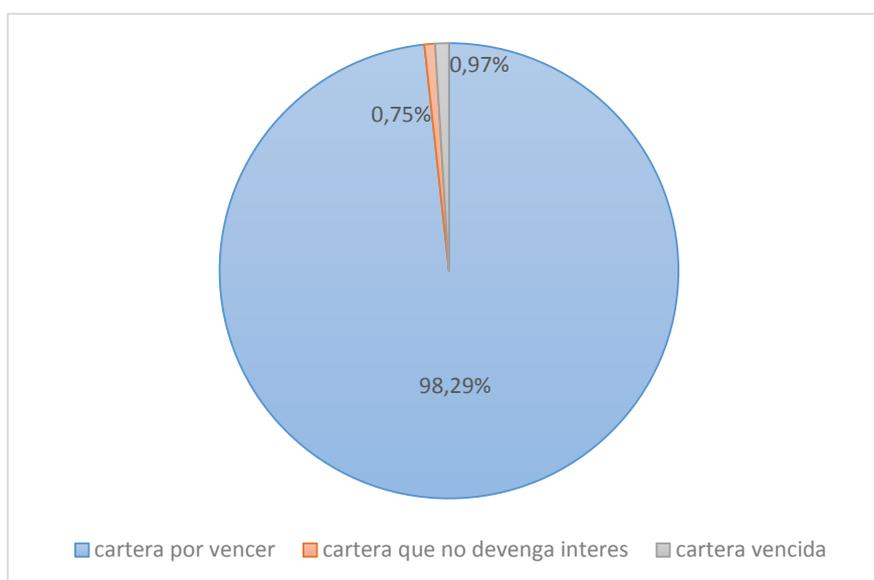
Tabla 28: Composición de la Cartera Bruta

CARTERA BRUTA	TOTAL	PORCENTAJE
Cartera por vencer	\$22,543,570.30	98.29%
Cartera que no devenga interés	\$172,018.29	0.75%
Cartera vencida	\$220,183.41	0.97%
TOTAL	\$22,935,772.00	

Fuente: Estados Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 16: Cartera Bruta Agencia Norte



Fuente: Estados Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis:

La cartera bruta en la agencia norte está conformada de la siguiente manera:

Cartera por vencer que representa el 98,29% del total de la cartera bruta, mientras que la cartera que no devenga interés representa el 0.75% del total de la cartera bruta, finalmente la cartera vencida representa el 0.97% del total de la cartera bruta.

La cartera bruta tiene un valor de \$ 22, 935,772.00 USD

4.2.4.2.3.2. Composición de la cartera por vencer agencia norte

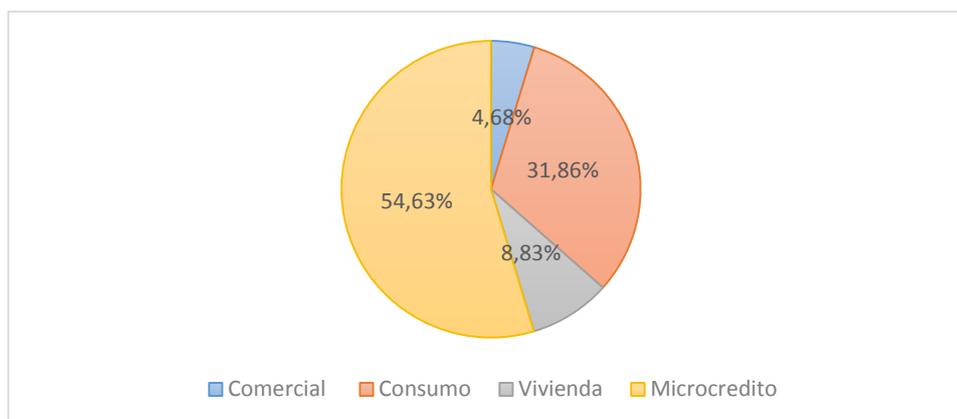
Tabla 29: Composición de la Cartera por Vencer

CARTERA POR VENCER	TOTAL	PORCENTAJE
Comercial	\$1,055,039.09	4.68%
Consumo	\$7,182,381.50	31.86%
Vivienda	\$1,990,597.26	8.83%
Microcrédito	\$12,315,552.45	54.63%
TOTAL	\$22,543,570.30	

Fuente: Indicadores de Morosidad COAC Riobamba Ltda. (ver figura 2)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 17: Cartera por Vencer Agencia Norte



Fuente: Estados Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis

La cartera de créditos por vencer tiene un valor de \$ 22, 543,570.30 USD Que representa el 98,29% de la cartera bruta. La cartera de créditos por vencer está conformada por los siguientes créditos.

Comercial que representa el 4.68%% del total de la cartera de créditos por vencer.

De consumo representa el 31,86% del total de la cartera de créditos por vencer.

Vivienda representa el 8,83% del total de la cartera de créditos por vencer.

Microcrédito representa el 54,63% del total de la cartera de créditos pro vencer

4.2.4.2.3.3. Composición de la cartera que no devenga interés agencia norte

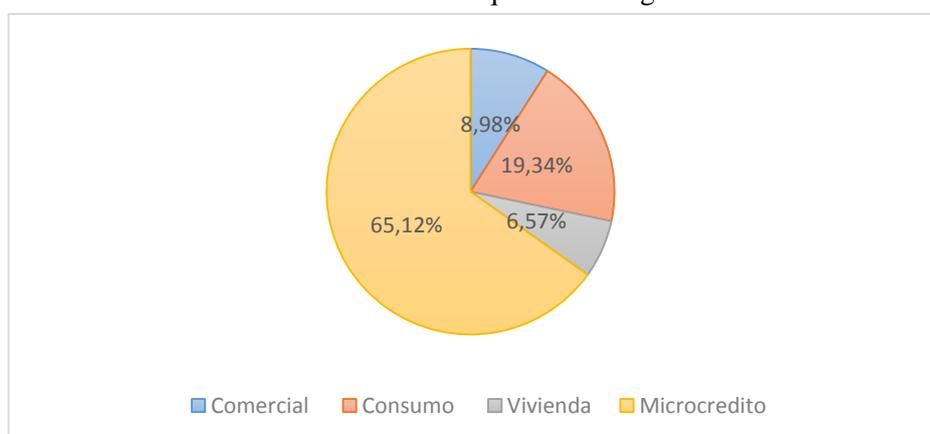
Tabla 30: Composición de la Cartera que no Devenga Interés

CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS	TOTAL	PORCENTAJE
Comercial	\$15,447.24	8.98%
Consumo	\$33,251.13	19.33%
Vivienda	\$11,301.61	6.57%
Microcrédito	\$112,018.31	65.12%
TOTAL	\$172,018.29	

Fuente: Estados Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 18: Cartera que no devenga Interés



Fuente: Indicadores de Morosidad COAC Riobamba Ltda. (ver figura 2)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis:

La cartera de créditos que no devenga interés tiene un valor de \$ 172,018.29 USD. Que representa el 0,75% de la cartera bruta. La cartera de créditos que no devenga interés está conformada por los siguientes créditos.

Comercial que representa el 8,98% del total de la cartera de créditos que no devenga interés

De consumo que representa el 19,33% del total de la cartera de créditos que no devenga interés

Vivienda que representa el 6,57% del total de la cartera de créditos que no devenga interés

Microcréditos que representa el 65,12% del total de la cartera de créditos que no devenga interés

4.2.4.2.3.4. Composición de la cartera vencida agencia norte

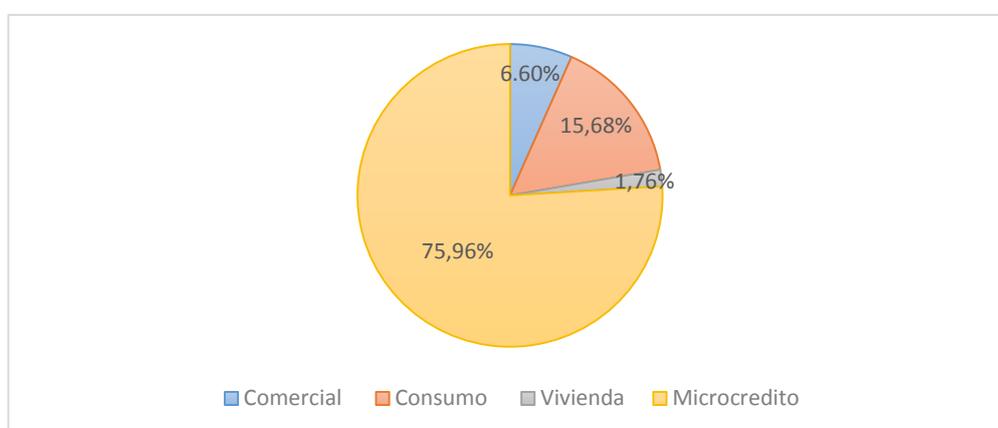
Tabla 31: Composición de la Cartera Vencida

CARTERA VENCIDA	TOTAL	PORCENTAJE
Comercial	\$14,532.10	6.60%
Consumo	\$34,524.76	15.68%
Vivienda	\$3,875.23	1.76%
Microcrédito	\$167,251.41	75.96%
TOTAL	\$220,183.50	

Fuente: Estados Financieros Morosidad COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Gráfico 19: Cartera Vencida



Fuente: Indicadores de Morosidad COAC Riobamba Ltda. (ver figura 2)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis

La cartera de créditos vencida tiene un valor de \$ 220183.41 USD. Que representa el 0,97% de la cartera bruta. La cartera de créditos vencida está conformada por los siguientes créditos.

Comercial que representa el 6,60% del total de la cartera de créditos vencida

De consumo que representa el 15,68% del total de la cartera de créditos vencida

Vivienda vencida que representa el 1,76% del total de la cartera de créditos vencida

Microcréditos vencida que representa el 75,96% del total de la cartera de créditos vencida

4.2.4.2.4. Indicador de Morosidad en la agencia norte de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

Tabla 32: Índice de morosidad Agencia Norte

Nombre del Indicador	Morosidad	
Implicados	Cartera Bruta	Cartera Improductivo
Formula de los implicados	C.B= Cartera por vencer + Cartera que no devenga interés + Cartera vencida	C.IMP= Cartera que no devenga interés + Cartera vencida
Cálculos de los implicados	C.B=22,543,570.30 +172,018.29+220,183.41 C.B= 22,935,772.00	C.IMP= 172,018.29 + 220,183.41 C.IMP= 392,201.70
Formula del indicador	$morosidad = \frac{Cartera\ Improductiva}{Cartera\ Bruta}$	
Cálculos del indicador	$morosidad = \frac{392,201.70}{22,935,772.00}$ $morosidad = 0,0171 * 100$ $morosidad = 1,71\%$	
Interpretación	En lo referente al manejo del portafolio crediticio la agencia norte ha cerrado el año 2017 con una morosidad del 1,71%. Un resultado favorable para la agencia pero que a la final sigue representando un riesgo para la cooperativa, ya que sigue existiendo créditos incobrables o en etapa judicial. Lo que nos indica que aún existe pérdida en los créditos en esta agencia.	

Fuente: Indicadores Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

4.2.4.2.4.1. Morosidad de los diferentes créditos en la agencia norte.

Tabla 33: Morosidad cartera de crédito comercial

Nombre del Indicador	Morosidad de Cartera de crédito Comercial	
Implicados	Cartera Bruta	Cartera Improductivo
Formula de los implicados	C.B= cartera por vencer + cartera que no devenga interés + cartera vencida	C.IMP= Cartera que no devenga interés + Cartera vencida
Cálculos de los implicados	C.B=1,055,039.09 +15,447.24+ 14,523.10 C.B= 1,085,009.43	C.IMP= 15,447.24 + 14,523.10 C.IMP= 29,970.34
Formula del indicador	$\text{morosidad} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$	
Cálculos del indicador	$\text{morosidad} = \frac{29,970.34}{1,085,009.43}$ $\text{morosidad} = 0,0276 * 100$ $\text{morosidad} = 2,76\%$	
Interpretación	En lo referente al manejo del portafolio crediticio comercial la agencia norte ha cerrado el año 2017 con una morosidad del 2,76%. Lo que da a entender que el 2,76% del total del crédito comercial se encuentra en la etapa de judicial.	

Fuente: Indicadores Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Tabla 34: Morosidad de la cartera de crédito de consumo

Nombre del Indicador	Morosidad de Cartera de crédito de Consumo	
Implicados	Cartera Bruta	Cartera Improductivo
Formula de los implicados	C.B= cartera por vencer + cartera que no devenga interés + cartera vencida	C.IMP= Cartera que no devenga interés + Cartera vencida
Cálculos de los implicados	C.B= 7,182,381.50+ 33,251.13 + 34,524.76 C.B= 7,250.157.39	C.IMP= 33,251.13+ 34,524.76 C.IMP= 67,775.89
Formula del indicador	$morosidad = \frac{Cartera\ Improductiva}{Cartera\ Bruta}$	
Cálculos del indicador	$morosidad = \frac{67,775.89}{7,250.157.39}$ $morosidad = 0,0093 * 100$ $morosidad = 0,93\%$	
Interpretación	En lo referente al manejo del portafolio crediticio de consumo la agencia norte ha cerrado el año 2017 con una morosidad del 0,93%. La morosidad más baja en este tipo de crédito Lo que significa que el 0,93% del total del crédito de consumo es incobrable o a su vez se encuentra en la etapa de judicial.	

Fuente: Indicadores Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Tabla 35: Morosidad de la cartera de crédito de vivienda

Nombre del Indicador	Morosidad de Cartera de crédito de Vivienda	
Implicados	Cartera Bruta	Cartera Improductivo
Formula de los implicados	C.B= cartera por vencer + cartera que no devenga interés + cartera vencida	C.IMP= Cartera que no devenga interés + Cartera vencida
Cálculos de los implicados	C.B= 1,990,597.26+ 11,301.61 + 3,875.23 C.B= 2,005,774.10	C.IMP= 11,301.61 + 3,875.23 C.IMP= 15,176.84
Formula del indicador	$morosidad = \frac{Cartera\ Improductiva}{Cartera\ Bruta}$	
Cálculos del indicador	$morosidad = \frac{15,176.84}{2,005,774.10}$ $morosidad = 0,0076 * 100$ $morosidad = 0,76\%$	
Interpretación	En lo referente al manejo del portafolio crediticio de vivienda la agencia norte ha cerrado el año 2017 con una morosidad del 0,76%. La morosidad más baja en este tipo de crédito Lo que significa que el 0,76% del total del crédito de vivienda es incobrable o a su vez se encuentra en la etapa de judicial.	

Fuente: Indicadores Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Tabla 36: Morosidad de la cartera de crédito de los microcréditos

Nombre del Indicador	Morosidad de Cartera de crédito Microcrédito	
Implicados	Cartera Bruta	Cartera Improductivo
Formula de los implicados	C.B= cartera por vencer + cartera que no devenga interés + cartera vencida	C.IMP= Cartera que no devenga interés + Cartera vencida
Cálculos de los implicados	C.B=12,315,552.45 + 112,018.31 + 167,251.32 C.B= 12,594,822.08	C.IMP=112,018.31+167,251.32 C.IMP= 279,269.63
Formula del indicador	$\text{morosidad} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$	
Cálculos del indicador	$\text{morosidad} = \frac{279,269.63}{12,594,822.08}$ $\text{morosidad} = 0,0222 * 100$ $\text{morosidad} = 2,22\%$	
Interpretación	<p>En lo referente al manejo del portafolio crediticio de los microcréditos la agencia norte ha cerrado el año 2017 con una morosidad del 2,22%. El nivel de morosidad en este tipo de créditos es un tanto alarmante ya que es el crédito que mayor acogida tiene dentro de la agencia norte y ensi es el más tedioso al momento de querer cobrarlo una vez que el mismo se encuentre en mora. Lo que significa que el 2,22% del total de los microcréditos son incobrable o a su vez se encuentra en la etapa de judicial.</p>	

Fuente: Indicadores Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

4.2.4.3. Distribución de los créditos de la agencia norte año 2017.

Resultados de operaciones crediticias el año 2017 agencia norte.

Producto	Operaciones	Porcentaje
Comercial	37	1,04%
Consumo	1588	44,44%
Vivienda	118	3,30%
Microcrédito	1830	51,22%
Total	3573	

Figura: 4: Créditos concedidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte

Fuente: Indicadores Financieros COAC Riobamba Ltda.

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia norte ha continuado fortaleciendo y contribuyendo con el desarrollo económico de 1830 microempresarios, especialmente en la zona norte de la ciudad de Riobamba, incluyendo a parroquias como: San Juan, Calpi, San Adres y una gran parte de socios que pertenecen al cantón Colta, han decidido confiar en esta institución financiera por diversos motivos entre cuales esta su eficiente atención por parte del personal de la agencia y sobre todo por la seguridad que la institución brinda a sus socios.

Este valor representa el 51,22% del total de las operaciones crediticias de la agencia.

Se ha brindado apoyo y ayuda a 1588 socios ya sean estos asalariados o en su efecto rentistas que han destinado los recursos a la adquisición de bienes de consumo o en su efecto el pago de servicios, esta se ha hecho posible gracias a la línea del crédito de consumo que representa el 44,44% del total de las operaciones crediticias del año 2017.

Así también se apoyó a 118 socios para que puedan realizar su anhelo de comprar, construir o remodelar su casa propia gracias a la línea del crédito de vivienda que representa el 3,30% del total de las operaciones crediticias del año 2017.

Para poder culminar con la identificación del buen uso del crédito, la agencia norte ha dirigido créditos comerciales a 37 socios que ejercen su actividad económica como PYMES este tipo de crédito no es tan solicitado en la agencia por lo que representa el 1,04% del total de las operaciones crediticias en el año 2017. (Ver figura 4)

4.2.4.4. Matriz FODA cooperativa de ahorro y crédito Riobamba limitada. Agencia norte

INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Edificio propio F2. Tasas de interés de créditos competitivas F3. Buena atención al socio F4. Agilidad en el proceso crediticio F5. Estabilidad laboral F6. Proveer información clara y oportuna.	D1. Falta de material promocional D2. Falta de canales electrónicos D3. Falta de una adecuada educación financiera por parte de los socios. D4. Poca capacitación especializada. D5. Identificar zonas de riesgo en cuanto a Morosidad.
EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1. Ejecución de convenios de servicios financieros” créditos, pensiones, nóminas etc.” O2. Nuevas herramientas de tecnologías. O3. Mayor promoción con la buseta móvil. O4. Atender nuevos nichos de mercados. O5. Creación de nuevos servicios y productos.	A1. Sobreendeudamiento de los socios. A2. Competencia agresiva y desleal A3. Próxima apertura de la cooperativa de ahorro y crédito JEP(Juventud Ecuatoriana Progresista” A4. Contracción de la economía ecuatoriana A5. Incremento de la migración A6. Aumento del desempleo. A7. Cierre de negocios. A8. Inestabilidad laboral y familiar.

Figura 5: FODA. Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte

Fuente: COAC Riobamba Ltda. Agencia Norte

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

4.2.4.5. Diseño de estrategias para disminuir la morosidad

Estrategia N° 1:

MICRO-RIO

La estrategia número 1 denominada MICRO-RIO consiste en lo siguiente:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Busca maximizar mediante nuevas formas la agilidad del proceso crediticio para los socios, con la finalidad que los mismos tengan mayor facilidad al momento de solicitar un crédito, lo que se desea mediante esta estrategia es la creación de convenios financieros dirigidos a los socios que ejecutan su actividad comercial en los sectores rurales de la ciudad de Riobamba, en el caso de la agencia norte abarcá sectores como: San Juan Calpi, Lican y parte del cantón Colta.

Dentro de los convenios financieros se pretenden proporciona de información crediticia a los socios así como asistencia personalizada dentro de sus campos laborales, ya que estas personas no tiene acceso a una información oportuna y verídica sobre los beneficios al momento de acceder a un crédito. A su vez al aplicar esta estrategia lo que se busca es abarcar con el mercado rural del sector norte como ya se mencionó anteriormente.

Todo esto es posible gracias a la creación de un nuevo servicio denominado: MICRORIO el mismo que es un servicio financiero que favorecerá en su mayoría a los socios que se dedican a actividades agrícolas o de cultivo en las zonas rurales mencionadas anteriormente, que requieran un microcrédito, el mismo que será proporcionado de una manera rápida ya que mediante esta estrategia se permitirá agilizar y optimizar los procesos de gestión de los microcréditos para los socios del sector rural.

ESTRATEGIA N°	1	TIPO DE ESTRATEGIA	F.O
FORMACIÓN DE LA ESTRATEGIA	(F.4) Agilidad en el proceso crediticio	(O.5) Creación de nuevos servicios y productos.	
NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	MICRO-RIO		
RESPONSABLE	Comité de crédito		
IMPLEMENTACIÓN	Se implementara de forman inmediata, cuando un socio solicite un microcrédito.		
RECURSOS EMPLEADOS			
TALENTO HUMANO	Jefe de crédito y los oficiales de crédito		
RECURSOS TECNOLÓGICOS	Computadora y la documentación pertinente del socios		
FINANCIACIÓN	No requiere de financiamiento ya que esta estrategia está prevista que se realizara con los recursos propios de la cooperativa.		
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Jefe de crédito		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Se debe cumplir en su totalidad (100%) para obtener resultados favorables para la cooperativa.		

Estrategia N° 2:**RIO-SEGUROS**

La estrategia número 2 denominada RIO-SEGUROS consiste en lo siguiente:

Mediante la implementación de esta nueva estrategia se pretende proporcionar seguridad en el cobro de los créditos, cubriendo así los riesgos de crédito y en todas las operaciones crediticias dentro de la cooperativa. Por otra parte este nuevo seguro nos permitirá tener una planificación crediticia y vigilancia permanente de la solvencia de los clientes., gestionar los reclamos y recuperación de los créditos impagados.

ESTRATEGIA N°	2	TIPO DE ESTRATEGIA	F.O
FORMACIÓN DE LA ESTRATEGIA	(F.6)	Proveer información clara y oportuna.	(O.5) Creación de nuevos servicios y productos
NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	RIO-SEGUROS		
RESPONSABLE	Gerente General y Jefe de agencia norte		
IMPLEMENTACIÓN	Se implantará cuando un socio solicite un crédito.		
RECURSOS EMPLEADOS			
TALENTO HUMANO	Oficiales de crédito		
RECURSOS TECNOLÓGICOS	Computadoras, base de datos Información de Iso socios.		
FINANCIACION	No necesitara de financiamiento de otra entidad financiera, ya se ejecutara con los recursos que cuenta la cooperativa.		
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Jefe de agencia		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Se debe cumplir en su totalidad (100%) para obtener resultados favorables para la cooperativa.		

Estrategia N° 3:

RIO-EDUCA

La estrategia número 3 denominada RIO-EDUCA consisten en lo siguiente:

Mediante la aplicación de la encuesta en una de las preguntas realizadas a los socios de la agencia norte fue ¿usted tiene conocimiento de las consecuencias de caer en mora en si crédito?, se pudo determinar que un 74,21% de los encuestados tienen una falencia abrumadora sobre la cultura financiera direccionada al tema de morosidad, ya que los socios piensan y asumen que no tendrán ningún tipo de consecuencia financiera caer en morosidad, lo que es totalmente erróneo y esto se debe a una inadecuada educación financiera en el tema de morosidad, lo que se pretende mediante esta estrategia es minimizar este índice de falencia financiera que tienen los socios mediante la implementación de la misma, la cual ayudara a la cooperativa con una maximización de nuevos servicios a favor de los socios de la institución.

En esta estrategia se pretende abarcar temas de índole financiero especialmente en la morosidad, el pronto pago o pago puntual de un crédito y las consecuencias que tiene un pago atrasado de un crédito y sobre todo enfatizar sobre la central de riesgos y como la mismas afecta a los socios.

Esta estrategia también pretende ayudar a mejorar las decisiones financieras de los socios al momento de obtener un crédito y al momento de manera el dinero del mismo, con la finalidad de que los socios no terminen con un sobreendeudamiento debido a una mala decisión financiera.

ESTRATEGIA N°	3	TIPO DE ESTRATEGIA	D.O
FORMACIÓN DE LA ESTRATEGIA	(D.3) Falta de una adecuada educación financiera por parte del socio.	(O.5) Creación de nuevos servicios y productos	
NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	RIO-EDUCA		
RESPONSABLE	Gerente General y Jefe de agencia norte		
IMPLEMENTACIÓN	Se implantará el último sábado de cada mes del presente año.		
RECURSOS EMPLEADOS			
TALENTO HUMANO	Oficiales de crédito		
RECURSOS TECNOLÓGICOS	Computadoras, pizarra, infocus, hojas y de más materiales para impartir el programa de capacitación, rio-educa		
FINANCIACION	No necesitara de financiamiento de otra entidad financiera, ya se ejecutara con los recursos que cuenta la cooperativa.		
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Jefe de agencia		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Se debe cumplir en su totalidad (100%) para obtener resultados favorables para la cooperativa.		

Estrategia N° 4:**RIO-DOS**

En la estrategia número 4 denominada RIO-DOS consiste en lo siguiente:

Una de las herramientas más favorable que los oficiales de créditos tienen es la de otorgar información clara y oportuna al socios para que el mismo tenga conocimientos sobre los diversos beneficios que obtendrá al querer formar parte de la cooperativa Riobamba.

En la entrevista realizada al Ing. Jhimy Tandazo en una de las preguntas que se formulo fue si los problemas económicos, sociales y culturales de la actualidad sea una causa para que se genere morosidad en los socios. Tenido como respuesta a esa interrogante un sí que uno de los principales problemas es el divorcio o la separación de una pareja que ha solicitado un crédito en la cooperativa.

Una vez obtenida esta información de gran relevancia dentro del departamento crediticio se pretende implementar una nueva cláusula como mediad de seguridad y respaldo para la cooperativa si los socios decidan divorciarse, esta cláusula de la firmara al momento que la cooperativa otorgue el crédito.

En el convenio de pago se estipulará que el crédito solicitado inicialmente sea dividido en DOS parte, las mismas que asumirán cada uno de los socios ya separados. Esta ayudará a la cooperativa a que la deuda no quede en el limbo y sea asumida por ambas partes al momento de los conflicto del proceso de divorcio o separación.

De esta manera se ha propuesto la creación de la estrategia RIO-DOS, la cual podrá ayudar a minimizar la inestabilidad familiar.

ESTRATEGIA N°	4	TIPO DE ESTRATEGIA	F.A
FORMACIÓN DE LA ESTRATEGIA	(F.6)	Proveer información clara y oportuna	(O.1) Inestabilidad laboral y familiar
NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	RIO-DOS		
RESPONSABLE	Comité de crédito		
IMPLEMENTACIÓN	Se lo aplicara al momento que el socio requiera un crédito y una que el crédito haya sido aprobado.		
RECURSOS EMPLEADOS			
TALENTO HUMANO	Oficiales de crédito		
RECURSOS TECNOLÓGICOS	Computadoras (base de datos), información comprobada de socio		
FINANCIACIÓN	No requiere de ningún tipo de financiamiento, ya que se realizara con recursos propios de la cooperativa		
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Jefe de agencia, jefe de crédito		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Se debe cumplir en su totalidad (100%) para obtener resultados favorables para la cooperativa.		

Estrategia N°5:**RIO-MOVIL**

La estrategia número 5 denominada RIO-MOVIL consiste en lo siguiente:

En el mundo globalizado en el que nos desenvolvemos la utilización de nuevas TIC'S permite abrir nuevos campos en el ámbito económico.

La cooperativa Riobamba busca minimizar una de las mayores debilidades que tiene que es la falta de canales electrónicos, busca aplicar nuevas TIC'S para una mejor atención a los socios.

Al aplicar nuevas herramientas electrónicas dentro de la cooperativa se podrá minimizar la competencia ya que se podrá ofrecer un servicio diferente y actualizado en comparación al resto de cooperativas que se encuentra en la ciudad.

Esta herramienta electrónica que se pretende proponer a la cooperativa se tiene el nombre de RIO-MOVIL. La misma que consiste en la aplicación de una banca móvil propio de la cooperativa Riobamba.

ESTRATEGIA N°	5	TIPO DE ESTRATEGIA	D.A
FORMACIÓN DE LA ESTRATEGIA	(D.2) Falta de canales electrónicos	(A.2) Competencia agresiva y desleal	
NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	RIO-MOVIL		
RESPONSABLE	Unidad de sistemas – Comité de crédito		
IMPLEMENTACIÓN	En todas las actividades que los socios realizan, incluido el pago de cuotas de créditos.		
RECURSOS EMPLEADOS			
TALENTO HUMANO	Unidad de sistemas		
RECURSOS TECNOLÓGICOS	Redes, computadoras, servicios informáticos.		

FINANCIACIÓN		No se requiere de financiamiento ya que se ejecutara con los recursos propios de la cooperativa.
RESPONSABLE SEGUIMIENTO	DE	Jefe de sistemas, Jefe de agencia y jefe de créditos
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	DE	Se debe cumplir en su totalidad (100%) para obtener resultados favorables para la cooperativa.

Fuente: FODA COAC Riobamba Ltda. Agencia Norte (ver anexos 5 y 6)

Autor: Cristian Cumbillo Granizo

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. En los 2 últimos años ha presentado una variación significativa en sus estados financieros, entre los rubros de mayor relevancia para la entidad tenemos a la cartera de créditos, la cual ha sufrido una variación negativa del 13,77%, dando a entender que del año 2017 ha disminuido su colocación crediticia en un valor de \$ 6,128,875.22 USD
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia norte posee un alto índice de morosidad en el año 2017 del 1,71% que representa un valor de \$6,706.65 USD. Siendo una pérdida para la misma que ha sido difícil poder recuperar debido a la metodología que la institución utiliza para el proceso de recuperación de cartera vencida no ha sido eficiente, ya que posee un alto índice de morosidad en los siguientes créditos en los créditos: comercial 2,76% consumo 0,93%, vivienda 0,76% y microcréditos 2,22%. Siendo la cartera vencida más representativa el crédito comercial debido a que el proceso de concesión y seguimiento de crédito practicados no es oportuno.
- Las estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia norte son diseñadas con el objetivo de poder asistir a sus representantes en la toma de decisiones correctas y oportunas desde la concesión hasta el seguimiento del crédito ya que según el análisis sobre el índice de morosidad el problema radica desde lo antes mencionado.

RECOMENDACIONES

- Mejorar la metodología utilizada por la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. para el proceso de recuperación de cartera vencida a través de un análisis minucioso de las técnicas utilizadas para la misma y posterior a ello una reestructuración de dichos procesos para poder reducir el índice de morosidad.
- Educar sobre temas de otorgamiento de créditos desde los profesionales entendidos en la materia hasta los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. agencia norte asistiéndose o tomando como referencia el programa RIO-EDUCA el cual ayudará a disminuir el 74,21% de socios con un bajo nivel de educación financiera, y también permitirá a los empleados tomar mejores decisiones financieras al momento de la concesión crediticia.
- Tomar como referencia las cinco estrategias planteadas en el presente trabajo de investigación mismo que abarca áreas como educación financiera, problemas sociales, problemas de acceso tecnológicos y seguros ofrecidos que permitirán asistir a sus representantes en la toma de decisiones correctas y oportunas sobre otorgamiento de microcréditos y por ende disminuir el alto índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. agencia norte menor al 1%.

BIBLIOGRAFÍA

- Asqui, Erika.** (2017). *Plan de acción para minimizar el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasi ltda. ciudad de Ambato.* Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7766/1/22T0413.pdf>
- BanEcuador.** (2012). *Glosario de términos financieros.* Obtenido de <https://www.banecuador.fin.ec/glosario-de-conceptos-basicos/>
- Betancourt, V.** (2015). *Créditos y gestión de cobranzas.* Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2834/1/12T00894.pdf>
- Castillo , M.** (2013). *Estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito san jose ltda. en la oficina matriz Chimbo durante el periodo 2012.* Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7093/1/22T0186.pdf>
- COAC Riobamba Ltda.** (2013). *Memoria institucional.* Obtenido de <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/institucion/origen-conformacion>
- Del Valle , E.** (2008). *Créditos y cobranzas.* Mexico.
- Garcia , A., & Paredes , L.** (2014). *Estrategias financieras empresariales.* Mexico D.F: Patria.
- INEC.** (2014). Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/marzo/LA2_MAR_DIJ_U_CodOrgMonetario.pdf
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.** (2014). *Código orgánico monetario y financiero.* Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/346-2017-F.pdf/d5cffd70-7cce-4737-8cd4-ec53dc244f59>
- Luna , A.** (2014). *Administración estratégica.* Mexico D.F: Patria.
- Morales , A., & Morales , J.** (2014). *Crédito y cobranza.* Mexico D.F: Patria.
- Pinaya , E., & Travez Villalba , C.** (2015). *Economía popular y solidaria.* Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario-%20actualizado%2011%20agosto-2015.pdf/ea0f593f-0d1a-4f25-81f9-0317e9877d30>

- Robles , C.** (2012). *Fundamentos de la administración financiera*. Mexico D.F: Red Tercer Milenio S.C.
- Rogel , Jessica.** (2017). *Diseño de políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito minga ltda, del cantón Riobamba provincia de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7747/1/22T0412.pdf>
- Romero , B.** (2018). *Central de riesgos*. Obtenido de <https://tusfinanzas.ec/blog/2018/02/21/conoce-sobre-la-central-de-riesgos/>
- Superintendencia de Bancos.** (2013). *Glosario de indicadores financieros*. Obtenido de <http://www.siboif.gob.ni/temas-interes/glosario-de-indicadores-financieros>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria .** (2015). *Glosario de términos financieros* . Obtenido de Glosario de terminos : <http://www.seps.gob.ec>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria .** (2016). *Guía para la gestión de riesgos, concentración de cartera y depósitos* . Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/360860/GUIA+PARA+LA+GESTION+DE+LIMITES+DE+RIESGO_CONCENTRACION.pdf/1c03ca08-320a-4281-b070-675c83240984
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.** (2015). *Norma para la gestión del crédito en las cooperativas de ahorro y crédito* . Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/340346/Norma+Riesgo+de+Cr%C3%A9dito.pdf/21a94c6c-b98b-4ddd-8c07-fce5fbbdb1f5>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.** (2015). *Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49e1>
- Tus Finanzas.** (2018). *El crédito*. Obtenido de <https://tusfinanzas.ec/credito/glosario-sobre-credito/>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta Dirigida a los oficiales de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte



ENCUESTA

Nº.....|

Encuesta dirigida a los oficiales de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba limitada. Agencia Norte

Objetivo: Conocer la metodología crediticia que utilizan los oficiales de crédito al momento de otorgar el mismo dentro de la Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda.

1. ¿La Cooperativa posee estrategias de cobranzas actualizadas y sujetas a las necesidades financieras que necesita la institución?
SI NO
2. ¿Usted al otorgar un crédito analiza la capacidad de pago del socio?
SI NO
3. ¿Se realiza un seguimiento al socio después del otorgamiento del crédito?
SI NO
4. ¿Usted considera que el porcentaje de morosidad actual representa una pérdida para la cooperativa?
SI NO
5. ¿Usted considera que las estrategias utilizadas en la cooperativa son efectivas para cumplir los objetivos de la institución?
SI NO
6. ¿Usted considera que tener una morosidad menor al 1% sea positivo para la cooperativa?
SI NO
7. ¿con la creación de nuevas estrategias, usted considera un logro reducir la morosidad de los créditos al 1% dentro de la cooperativa?
Si NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
Agencia Norte



ENCUESTA

Nº.....

Encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba limitada.
Agencia Norte

Objetivo: Conocer los motivos que ocasionan la morosidad en los micro créditos dentro de
la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte

1. ¿Previo al vencimiento de su letra de pago del crédito la cooperativa le informa por algún medio de esta obligación?
SI NO A VECES
Por qué medio.....
2. ¿En los pagos de su crédito usted ha tenido mora o retraso al momento de pagarlo?
SI NO A VECES
3. ¿Cuándo usted ha caído en mora ha sido notificado por su oficial de crédito?
SI NO A VECES
4. ¿Usted tiene más créditos en otras instituciones financieras, que impida que cumpla con la puntualidad del pago en la cooperativa Riobamba?
SI NO
5. ¿Usted tiene conocimiento de las consecuencias de caer en mora en su crédito?
SI NO
6. ¿Cuáles son las razones por las que un socio cae en mora?
Sobreendeudamiento
Desconocimiento de la fecha de pago
Falta de previo aviso
Falta de incentivos

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ENTREVISTA

Encuesta dirigida al coordinador oficina norte de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba limitada

Objetivo: Conocer los criterios sobre la metodología de créditos y cobranzas, que viene realizando la cooperativa para reducir la morosidad con la finalidad de mejorar y satisfacer de forma correcta las necesidades de los socios

Dirigido a: Ing. Jimmy Tandazo

1. ¿Usted considera que las estrategias de cobranzas utilizadas en la cooperativa son efectivas para cumplir los objetivos de la institución?
SI NO
2. ¿Usted considera los problemas económicos, sociales y culturales que atraviesa actualmente el país para sea una causa primordial para que se genere morosidad en los socios?
SI NO
3. ¿Usted considera que el porcentaje de morosidad actual representa una pérdida para la cooperativa?
SI NO
4. ¿Usted considera que tener una morosidad menor al 1% sea positivo para la cooperativa?
SI NO
5. ¿Usted cree pertinente crear nuevas estrategias, para lograr reducir la morosidad de los créditos al 1% dentro de la cooperativa?
Si NO

GRACIAS POR SU COLABORACION

ENTREVISTA

Entrevista dirigida al gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba limitada

Objetivo: Conocer los criterios sobre la metodología de créditos y cobranzas, que viene realizando la cooperativa para reducir la morosidad con la finalidad de mejorar y satisfacer de forma correcta las necesidades de los socios

Dirigido a: Msc. Pedro Morales

1. ¿Usted considera que las estrategias de cobranzas utilizadas en la cooperativa son efectivas para cumplir los objetivos de la institución?
SI NO
2. ¿Usted considera los problemas económicos, sociales y culturales que atraviesa actualmente el país para sea una causa primordial para que se genere morosidad en los socios?
SI NO
3. ¿Usted considera que el porcentaje de morosidad actual representa una pérdida para la cooperativa?
SI NO
4. ¿Usted considera que tener una morosidad menor al 1% sea positivo para la cooperativa?
SI NO
5. ¿Usted cree pertinente crear nuevas estrategias, para lograr reducir la morosidad de los créditos al 1% dentro de la cooperativa?
Si NO

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 4: Criterios de calificación de los riesgos morosidad

NORMA REFORMATORIA A LA NORMA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

ARTÍCULO ÚNICO.- Efectúense las siguientes modificaciones a la resolución No. 129-2015-F:

1. Sustitúyase el artículo 16 por el siguiente:

***ARTÍCULO 16.- Criterios de calificación:** Las entidades deberán calificar la cartera de crédito y contingentes en función de los días de morosidad y al segmento de crédito al que pertenece, conforme a los criterios que se detallan a continuación:

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (EMPRESARIAL Y CORPORATIVO)	PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (PYME)	MICROCRÉDITO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO, INMOBILIARIO
RIESGO NORMAL	A-1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A-2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35
	A-3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
RIESGO POTENCIAL	B-1	De 36 hasta 65	De 36 hasta 65	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B-2	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 51 hasta 65	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C-1	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C-2	De 126 hasta 180	De 126 hasta 155	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
DUDDOSO RECAUDO	D	De 181 hasta 360	De 156 hasta 185	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450
PÉRDIDA	E	Mayor de 360	Mayor de 185	Mayor a 125	Mayor a 125	Mayor a 450

2. Sustitúyase el artículo 20 por el siguiente:

"ARTÍCULO 20.- Impedimento para la novación: Las entidades no podrán novar operaciones de crédito u operaciones novadas o refinanciadas en la propia entidad que se encuentren en categoría de riesgo superior a A-3, de conformidad con lo señalado en el artículo 16, salvo el caso de novación por sustitución de deudor".

3. Incorpórese como Disposición General Tercera la siguiente:

"TERCERA.- Las entidades trasladarán la cartera por vencer a cartera vencida cuando la categoría de riesgo sea superior a A-3."

4. Incorpórese como Disposiciones Transitorias Cuarta y Quinta las siguientes:

Anexo 5: Formación de Estrategias

ESTRATEGIA F.O	<p style="text-align: center;">MAXIMAX</p> <p>Generar estrategias que <u>Maximicen</u> la utilización de Fortalezas, de tal modo que se pueda <u>Maximizar</u> el aprovechamiento de oportunidades</p>
ESTRATEGIA D.O	<p style="text-align: center;">MINIMAX</p> <p>Generar estrategias que <u>Minimizar</u> el impacto de las <u>Debilidades</u> y a ellas mismas, para poder <u>Maximizar</u> el aprovechamiento de oportunidades.</p>
ESTRATEGIA F.A	<p style="text-align: center;">MAXIMIN</p> <p>Generar estrategias que permitan la <u>Maximización</u> en la utilización de <u>Fortalezas</u> en el esfuerzo por <u>Minimizar</u> el impacto de las <u>Amenazas</u>.</p>
ESTRATEGIA D.A	<p style="text-align: center;">MINIMIN</p> <p>Generar estrategias que permitan la <u>Minimizar</u> las <u>Debilidades</u> y sus efectos, así como la <u>Minimización</u> del impacto de las <u>Amenazas</u>.</p>

Anexo 6: Estrategias para la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Norte (resumen)

N°	Nombre de la estrategia	Detalle de la estrategia	Aplicación	Beneficios socios	Beneficios cooperativa
1	MICRO-RIO	La creación de este nuevo servicio financiero tiene como objetivo principal innovar los procesos de colocación de microcréditos. Los mismos que favorecerá en su gran mayoría a los socios que no	Al momento de solicitar información crediticia. Al realizar los trámites necesarios para acceder a un microcrédito.	*Mayor facilidad de acceder a un microcrédito *Dirigido a personas que tiene poca accesibilidad a las herramientas electrónicas.	Mejorar la calidad de atención al socio al momento de emitir un crédito Incremento de la colocación de la cartera de créditos.
2	RIO-SEGUROS	Los seguros son considerados una herramienta eficaz para la gestión del riesgo crediticio que protege a la cooperativa frente a la morosidad ocasionada por el impago de los créditos por parte de los socios de la cooperativa.	Al momento que el socio solicite un crédito. Cuando el crédito sea aprobado por el comité de créditos.	Facilidad de acceder a un crédito dentro de la cooperativa.	Minimizar el impago de los créditos de los socios. Evitar que la morosidad sigue incrementando.
	RIO-EDUCA	Educar a los socios que tiene un crédito dentro de la institución, mediante capacitaciones en las cuales deben abarcar temas de suma importancia e interés para el socio, de tal manera que le ayude a entender de mejor manera la cultura financiera y mejorar la toma de decisiones para evitar el sobre endeudamientos. Se trataran temas como:	Se aplicara una vez que se conceda el crédito. (fin de cada mes)	*Mejorar su toma de decisiones. *Motivar al ahorro *Incentivar al pago puntual *Mejorar su educación financiera	*Mejorar la calidad de atención al socio *Incrementar el número de socios *Aumento de la colocación * Cancelación de cuotas a tiempo.

		<ul style="list-style-type: none"> *Que es un crédito *Beneficios de solicitar un crédito *Que es el pago. *Consecuencias de tener morosidad *Consecuencias de estar en la central de riesgos 			
4	RIO-DOS	<p>La creación de un nuevo convenio de pago para personas casada o en unión de hecho. El mismo que trata de la firma de una carta compromiso en caso que se divorcien o se separen la deuda del crédito sea asumido por ambas partes en forma igualitaria</p> <p>Este nuevo convenio se debe incluir al momento de solicitar el crédito y firmado una vez que el crédito sea aprobado.</p>	Se aplicara una vez que el crédito sea aprobado.	*Disminuir el pago de la deuda en caso de separación para ambas partes	*Disminuir el riesgo creditico en este tipo de conflictos familiares *Disminuir el índice de morosidad para este tipo de socios.
5	RIO-MOVIL	<p>En la actualidad las instituciones financieras ya están implementando la banca móvil como un servicio para los socios.</p> <p>Rio móvil es una herramienta electrónica concebida como la clave para cambiar los canales de apoyo para una mejor inclusión financiera y social de la cooperativa.</p>	Se aplicara en cualquier transacción financiera que el socio desee realizar.	<ul style="list-style-type: none"> *Ahorro de tiempo *Disminuir el riesgo de asaltos *Comodidad del socio *Facilidad de realizar pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> *Incremento el número de socios *Mejorar la atención al socio. *Disminuir el número de clientes en espera.